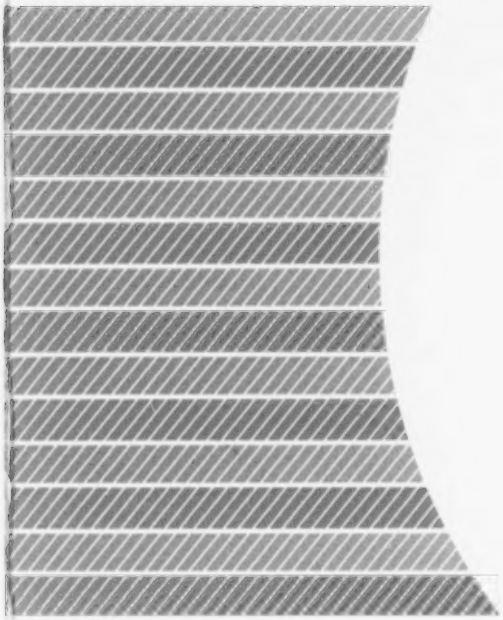
COMMISSION
DES RELATIONS DU TRAVAIL

Rapport annuel de gestion 2010-2011

Québec

COMMISSION
DES RELATIONS DU TRAVAIL



Rapport annuel de gestion 2010-2011

Québec

Le *Rapport annuel de gestion* de la Commission des relations du travail a été réalisé par le Secrétariat et direction générale en collaboration avec les membres du Bureau de direction et du Comité de gestion.

Direction
Claude Métivier

Coordination
Julie Lagacé

Rédaction
Chantal Bailly
Claire Bélanger
Julie Lagacé
Robert Langlois
Suzanne Leclerc
Claude Métivier
Sophie Roy

Révision
Claire Bélanger
Martine Larochelle

Conception graphique et infographie
Le saint publicité + design

Photographies
Claude Mathieu, PUB PHOTO
Isabelle Tremblay

Impression
J.B. Deschamps

Cette publication est diffusée dans le site Web de la Commission des relations du travail à l'adresse : **www.crt.gouv.qc.ca.**

Dépôt légal : 2011
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-550-62570-4 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-62571-1 (PDF)

ISSN 1708-7473 (version imprimée)
ISSN 1712-2902 (PDF)

© Commission des relations du travail
Le masculin est utilisé dans ce document dans le but d'alléger le texte et ne vise aucune forme de discrimination.

Agir aujourd'hui pour demain

À la Commission des relations du travail, prendre des décisions contribuant à améliorer l'avenir fait partie de notre quotidien. Ainsi, pour la publication de ce rapport annuel, la Commission a privilégié l'emploi de papiers homologués FSC® (Forest Stewardship Council). La certification FSC® instaure des pratiques forestières respectueuses de l'environnement et garantit que toutes les fibres utilisées, qu'elles soient vierges, recyclées ou d'origine contrôlée, proviennent de sources non dommageables pour la forêt. La Commission tente, dans la mesure du possible, de prioriser cette approche pour toutes ses publications. Dans une même optique environnementale, nous vous prions de recycler le présent document après utilisation.

La Commission limite l'impression de copies papier et invite les lecteurs à consulter le rapport annuel sur son site Web : **www.crt.gouv.qc.ca**.

Message de la ministre du Travail

Québec, septembre 2011

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2011.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Lise Thériault
Ministre du Travail

Québec, septembre 2011

Madame Lise Thériault
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 137.61 du Code du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2011.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Robert Côté
Président

Table des matières

Message du président 7

Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents 9

1. La présentation de la Commission des relations du travail 11
- 1.1 La mission et les rôles de la Commission 11
- 1.2 L'organisation administrative 12
- 1.3 L'organigramme de la direction 12
- 1.4 La clientèle 12
- 1.5 Le contexte et les faits saillants 13
- 1.6 Dossiers ouverts et fermés 14

2. Le rappel du Plan stratégique et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens 17

3. La présentation des résultats 18

4. L'utilisation des ressources 35
- 4.1 Les ressources humaines 35
- 4.2 Les ressources informationnelles 36
- 4.3 La gestion intégrée des documents 37
- 4.4 Les ressources financières 38
  - 4.4.1 Le financement des services publics 39
  - 4.4.2 Politique d'application des mesures de réduction des dépenses 2010-2014 39

5. L'application des politiques gouvernementales 41
- 5.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 41
- 5.2 L'accès à l'égalité en emploi 42
- 5.3 L'application de la politique linguistique 46
- 5.4 Le développement durable 46

ANNEXES
- Annexe I – Recours formés en vertu d'autres lois 53
- Annexe II – Déclaration de services aux citoyens 57
- Annexe III – États financiers de l'exercice clos le 31 mars 2011 63

Debout, de gauche à droite :
Sophie Roy, *directrice régionale de l'Est du Québec et des ressources financières et matérielles*, Claude Métivier, *secrétaire et directeur général*, Sandra Pageau, *directrice régionale de l'Ouest du Québec*

Assis, de gauche à droite :
Irène Zaïkoff, *vice-présidente*, Robert Côté, *président*, Hélène Fréchette, *vice-présidente*

Message du président

C'est avec plaisir et grande fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission des relations du travail. Ce rapport rend compte des activités de la Commission et des résultats obtenus dans le cadre de la première année d'application de son Plan stratégique 2010-2015.

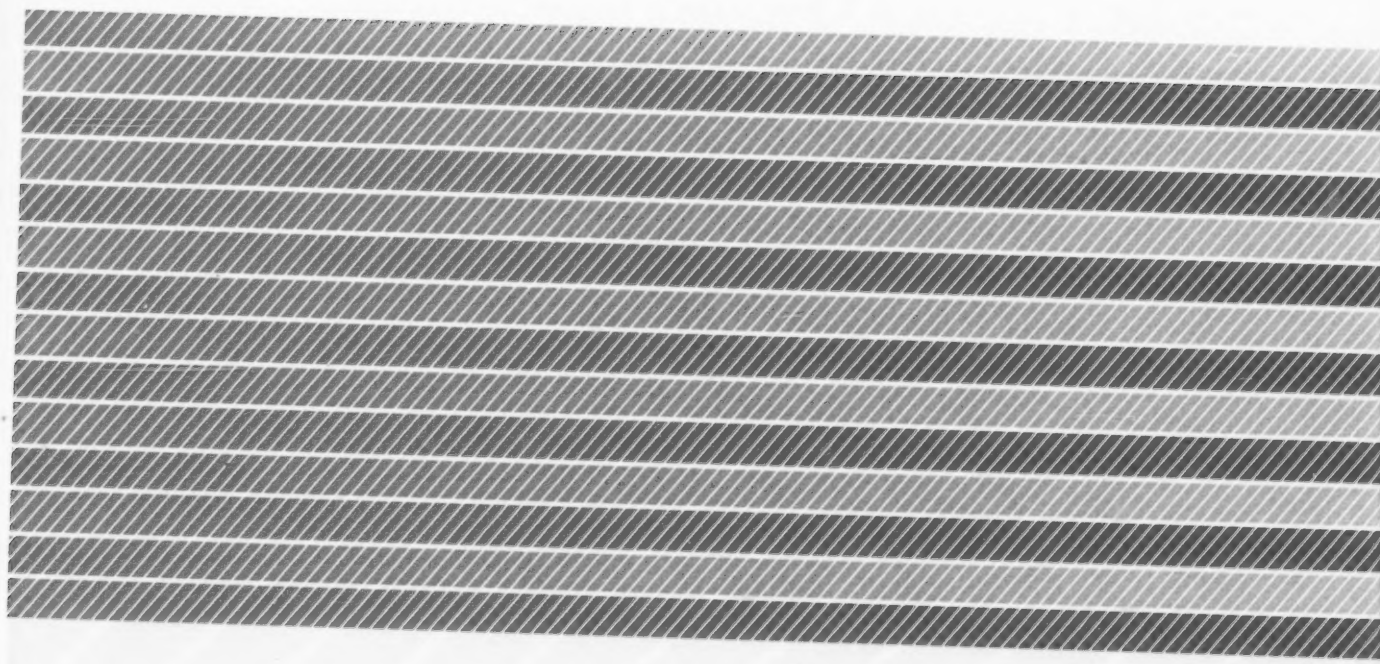
Au cours de la dernière année, la Commission s'est affairée à réaliser sa mission de façon à atteindre, voire dépasser, les cibles prévues à son nouveau plan stratégique. Elle a également pris les moyens nécessaires pour se conformer aux cibles de réduction et de contrôle des dépenses prévues à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (L.Q. 2010, c. 20) en s'assurant de la pertinence de chaque dépense.

Dans un souci d'amélioration constante de la qualité de son service à la clientèle, la Commission a mis en ligne, le 25 novembre 2010, un tout nouveau site Web axé sur les besoins de la clientèle non représentée, donnant accès à des capsules vidéo et permettant le dépôt en ligne de certaines demandes. La Commission a d'ailleurs été sélectionnée comme finaliste à l'édition 2011 du concours des Mérites du français dans les technologies de l'information.

De plus, lors du discours du budget 2010-2011, le gouvernement du Québec a fait part de son intention de confier de nouvelles compétences à la Commission en lui transférant les mandats actuellement dévolus au Conseil des services essentiels. Conséquemment, la Commission a aussitôt entrepris les travaux en vue de cette intégration.

Encore cette année, la Commission présente un bilan des plus positifs que l'on doit à l'engagement soutenu de tous les membres de son personnel. Je tiens à les remercier très sincèrement pour leur dévouement et leur contribution au maintien de la réputation enviable de la Commission des relations du travail.

Robert Côté
Président



Déclaration

attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents

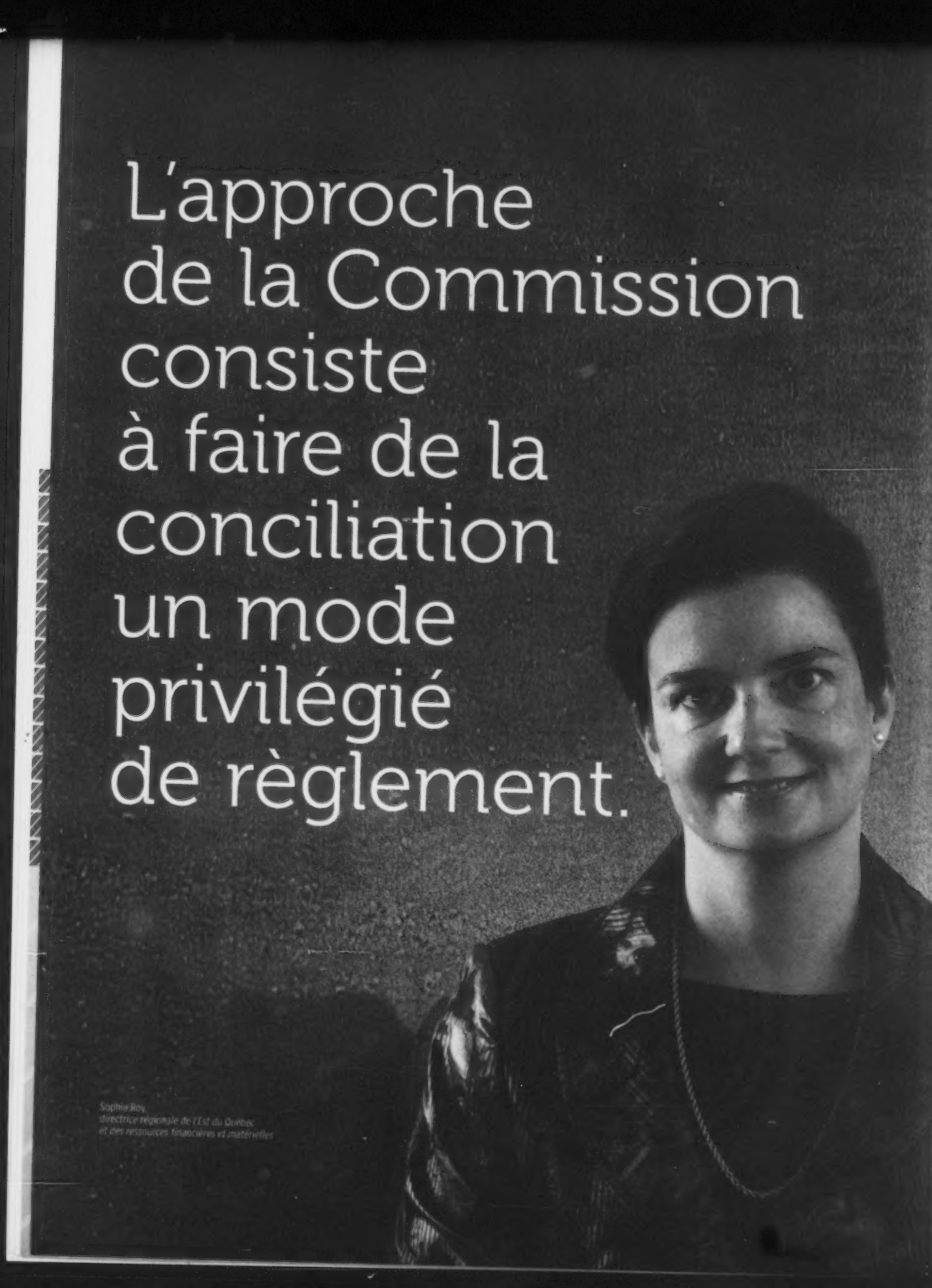
Les résultats et les renseignements figurant dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité des données contenues dans le présent document ainsi que sur les contrôles afférents.

Le rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission décrit fidèlement sa mission, son champ de compétence, sa vision et ses valeurs. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus.

Je déclare que l'information et les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Robert Côté
Président

L'approche de la Commission consiste à faire de la conciliation un mode privilégié de règlement.



Sophie Roy,
directrice régionale de l'Est du Québec et des ressources financières et matérielles

1 La présentation de la Commission des relations du travail

1.1 La mission et les rôles de la Commission

La Commission des relations du travail est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail, tant individuelles que collectives, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction.

Ces divers recours sont prévus dans l'une ou l'autre des quelque 35 lois relevant de sa compétence dont le Code du travail, la Loi sur les normes du travail, la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction, la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre et la Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma.

La Commission est responsable du régime d'accréditation syndicale et des recours qui y sont reliés. Elle peut aussi intervenir par voie d'ordonnance de la nature d'une injonction, à l'occasion de conflits de travail ou lorsqu'il s'agit de sauvegarder les droits des parties. Elle est également responsable des régimes de reconnaissance pour les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial ainsi que pour les ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires du secteur des affaires sociales.

C'est à la Commission que sont déposées les plaintes de salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit. C'est aussi à la Commission que sont adressées les plaintes relatives à l'exercice de la liberté d'action syndicale dans l'industrie de la construction.

La Commission est chargée du traitement de plusieurs recours accessibles aux salariés, incluant les cadres municipaux, qui estiment avoir été l'objet de mesures imposées par leur employeur en contravention à l'une ou l'autre des lois relevant de sa compétence. De plus, elle reçoit les plaintes des salariés non syndiqués qui s'estiment victimes de harcèlement psychologique.

Elle a en outre pour mission de traiter les questions d'interprétation reliées à l'application des lois dans le domaine de la construction et de revoir les décisions rendues par certains organismes telles la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment du Québec ou l'agence Emploi-Québec concernant, par exemple, une ordonnance de suspension des travaux de construction, la délivrance d'une licence d'entrepreneur de construction ou d'un certificat de qualification.

De même, la Commission est chargée de traiter les demandes de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs ainsi que d'entendre tout litige qui lui est soumis en vertu des lois concernant le statut de l'artiste.

Enfin, elle peut être appelée à revoir certaines décisions de la Commission de l'équité salariale.

Dans le traitement de tous les litiges qui lui sont soumis, l'approche de la Commission consiste à faire de la conciliation un mode privilégié de règlement. Elle compte donc parmi son personnel plusieurs agents de relations du travail qui agissent à titre de conciliateurs.

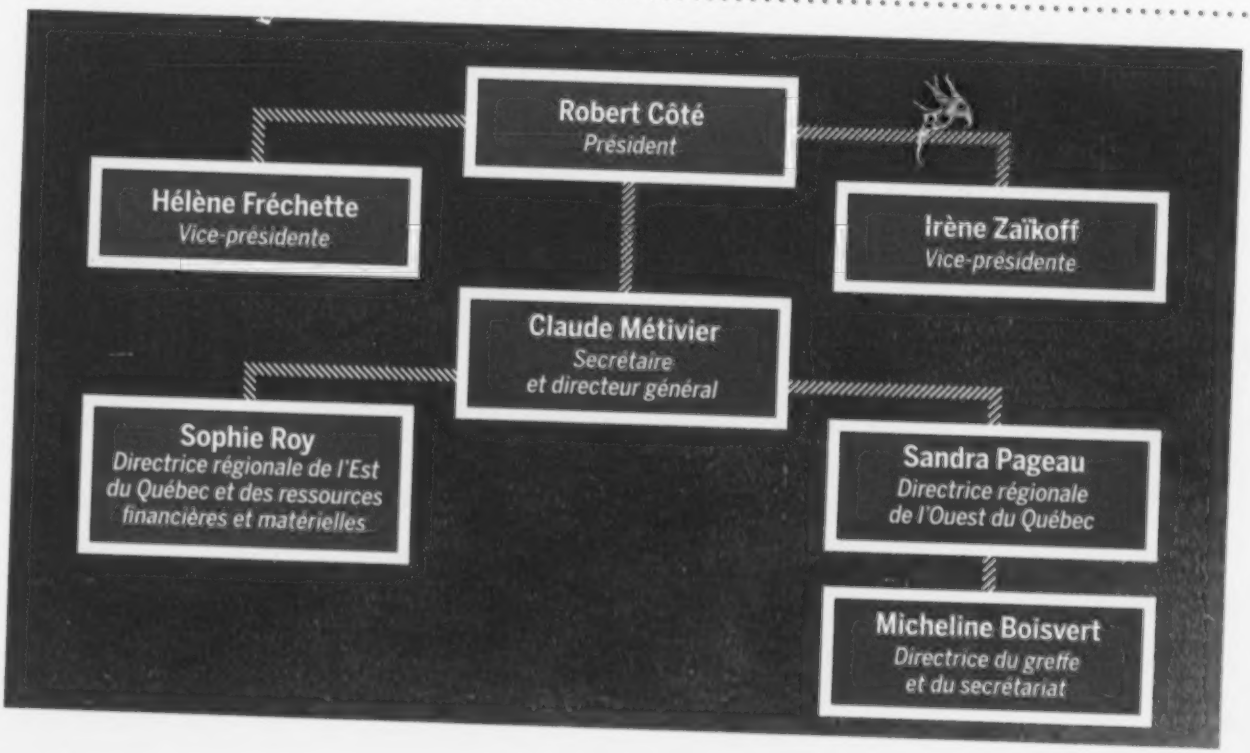
Quand une audience est nécessaire, l'affaire est entendue par un commissaire, aussi appelé un juge administratif, indépendant et impartial. Ce dernier donne l'occasion aux parties de se faire entendre, habituellement dans le cadre d'une audience publique. Il doit rendre sa décision au plus tard dans les 90 jours de la mise en délibéré, voire dans certains cas, dans les 60 ou 90 jours du dépôt de la requête à nos bureaux.

1.2 L'organisation administrative

La Commission est composée d'un président, de deux vice-présidentes, d'un secrétaire et directeur général, de commissaires-coordonnateurs, de commissaires, d'agents de relations du travail ainsi que de cadres, professionnels, techniciens et employés de bureau. Son effectif totalisait 119 personnes au 31 mars 2011. Le président et les deux vice-présidentes ont aussi le statut de commissaire. Tout comme les commissaires, ils sont nommés pour des mandats renouvelables de cinq ans.

L'organisme est dirigé par le Bureau de direction composé du président, des deux vice-présidentes et du secrétaire et directeur général. Les deux directrices régionales assistent régulièrement aux réunions tenues par le Bureau de direction.

1.3 L'organigramme de la direction



1.4 La clientèle

Les services offerts par la Commission s'adressent aux employeurs, aux associations de salariés, aux associations de personnes responsables d'un service de garde, aux associations de ressources du secteur des affaires sociales, aux associations d'artistes et aux associations de producteurs qui désirent formuler certaines demandes relatives aux relations du travail dans leur secteur respectif. Ils s'adressent également aux salariés, syndiqués ou non, qui désirent faire valoir leurs droits en matière de protection de l'emploi, en vertu des lois relevant de sa compétence. Les intervenants de l'industrie de la construction (salariés, entrepreneurs, associations syndicales et patronales, organismes publics) peuvent aussi faire appel à la Commission pour exercer certains recours relatifs à la construction et à la qualification professionnelle.

1.5 Le contexte et les faits saillants

Au plan juridictionnel

Parmi les faits saillants de l'année 2010-2011, il faut souligner l'arrivée d'une nouvelle direction à la Commission. En effet, le 2 décembre 2010, étaient nommés Me Robert Côté, président, ainsi que Me Hélène Fréchette et Me Irène Zaïkoff, vice-présidentes, pour des mandats de cinq ans.

Dans le cadre de la première négociation collective de leurs conditions de travail, la Commission recevait, en décembre 2010, 128 demandes des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial (RSG) afin d'ordonner au gouvernement de cesser de porter atteinte à leurs droits et libertés, de respecter l'exercice du droit d'action concertée, de rembourser le montant de la subvention dont elles ont été privées et d'ordonner aux divers bureaux coordonnateurs d'agir en conséquence. Reliées à ces demandes d'ordonnances, 4 336 plaintes ont été déposées par les RSG en vertu de l'article 55 de la Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant (L.R.Q., c. R-24.0.1). Le traitement de ces nombreux dossiers a débuté et se poursuivra au cours de la prochaine année.

Au printemps 2010, le gouvernement du Québec annonçait son intention de recommander à l'Assemblée nationale d'abolir le Conseil des services essentiels et d'intégrer ses compétences à la Commission des relations du travail.

À la suite de cette annonce, des comités de travail ont aussitôt été formés en préparation de l'intégration de la mission et du personnel du Conseil des services essentiels. Des efforts importants ont été consacrés par les différents comités pour adapter les façons de faire du Conseil à celles de la Commission, tout en respectant la mission qui lui était dévolue.

D'ailleurs, les commissaires et les agents de relations du travail ont reçu une formation en matière de services essentiels quant aux mandats et au fonctionnement actuel du Conseil. Des formations plus complètes sont prévues en 2011.

Comme chaque année, la Commission a déployé beaucoup d'énergie au développement d'outils de travail, de recherche et de formation pour ses commissaires et ses agents de relations du travail afin de favoriser la qualité et la cohérence dans ses interventions.

Au plan administratif

L'année 2010-2011 a également été marquée par des changements importants au niveau du personnel d'encadrement de la Commission. En effet, trois des quatre postes de cadre ont été pourvus au cours de l'année, soit celui de secrétaire et directeur général ainsi que les deux postes de directeurs régionaux.

Du côté financier, pour une cinquième année consécutive, la Commission enregistre un surplus. Ce surplus s'explique par les effets de la Loi mettant en oeuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette qui limite le pouvoir de dépenser de la Commission. D'ailleurs, la Commission a soumis au gouvernement sa politique de réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative et elle a respecté les paramètres de la loi concernant, notamment, la réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement. Outre les effets de cette loi, la Commission a géré de façon stricte et rigoureuse ses dépenses de rémunération et de fonctionnement.

Les surplus cumulés permettront à la Commission de faire face à l'augmentation des dépenses d'amortissement liée aux modifications apportées au système informatique de mission à la suite de la mise en place, l'an dernier, des nouveaux régimes de reconnaissance et, prochainement, du traitement des dossiers en matière de services essentiels. De même, ces surplus serviront à amortir le coût des travaux issus du transfert du personnel du Conseil dans les locaux actuels de la Commission, ainsi que les coûts de mise à niveau des infrastructures technologiques soumis par le Centre des services partagés du Québec (CSPQ).

Par ailleurs, le 25 novembre 2010 à l'occasion de ses 8 ans, la Commission a mis en ligne son nouveau site Web. La refonte du site était rendue nécessaire en raison de l'ajout de nouvelles compétences, soit la construction et la qualification professionnelle, la culture et les nouveaux régimes de reconnaissance. Ce projet, réalisé conjointement par la Commission et le CSPQ, a été conçu dans un souci d'offrir à la clientèle ne disposant pas d'un avocat ou d'un représentant, un site où il serait facile de comprendre le rôle, la mission et le fonctionnement du tribunal. Dans cette optique, des efforts considérables ont été investis pour rendre plus accessible l'information juridique.

De plus, trois capsules vidéo présentant la mission, la conciliation et les audiences à la Commission des relations du travail ont été produites afin d'offrir un site d'information complet à la clientèle. Cette refonte, réalisée avec une équipe restreinte, dans un contexte budgétaire limité, a été livrée dans les délais et dans le respect des budgets alloués.

D'autre part, au cours de la dernière année, la Commission a révisé son plan d'action concernant l'accessibilité des personnes handicapées à ses services et s'est assurée, dans le cadre du développement de son nouveau site Web, qu'il respecte les différents standards gouvernementaux d'accessibilité aux personnes handicapées. La Commission a également offert à l'ensemble de son personnel des sessions de sensibilisation aux concepts de développement durable participant ainsi à l'atteinte de la cible gouvernementale qui est d'avoir sensibilisé 80 % du personnel des ministères et organismes.

L'année 2010-2011 a également permis à la Commission d'adopter la révision de son plan de classification et d'élaborer le calendrier de conservation de ses documents. Ces deux pièces maîtresses de la gestion des documents et des archives de la Commission seront soumises à l'approbation de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) au cours de la prochaine année. Parallèlement à cette démarche, la Commission a poursuivi l'implantation graduelle du plan de classification et de la gestion électronique des documents administratifs.

Du côté des ententes de services, la Commission a renégocié et signé, le 10 juin 2010, son entente de services en technologies de l'information avec le CSPQ.

Enfin, la Commission a dû composer avec de nombreux départs à la retraite au cours de la dernière année. La règle du remplacement d'un employé sur deux représente un défi important pour l'organisation qui souhaite maintenir et développer l'expertise dans des domaines de plus en plus variés. En raison de la petite taille de l'organisation, certaines fonctions, qui sont des postes spécialisés, sont assurées par un seul titulaire. Afin de diminuer l'impact de ces départs sur l'expertise du personnel, la Commission a poursuivi sa démarche de documentation de ses processus de travail au cours de la dernière année.

1.6 Dossiers ouverts et fermés

Ce tableau illustre le nombre de dossiers ouverts et de dossiers fermés au cours des cinq dernières années. Un total de 6 504 dossiers ont été ouverts et 5 908 ont été fermés en 2010-2011, laissant 596 dossiers ouverts. Une attention particulière sera portée au cours de la prochaine année afin de suivre l'évolution du nombre de dossiers en cours.

2006-2007	Ouverts			Fermés		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 428	2 526	**4 954**	2 658	2 538	**5 196**
Loi sur les normes du travail	2 228	811	**3 039**	2 071	799	**2 870**
Lois - construction et qualification	10	16	**26**	81	33	**114**
Autres lois	54	38	**92**	56	69	**125**
TOTAL	4 720	3 391	8 111	4 866	3 439	8 305

2007-2008	Ouverts			Fermés		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	1 986	960	**2 946**	2 084	1 081	**3 165**
Loi sur les normes du travail	1 699	732	**2 431**	2 210	790	**3 000**
Lois - construction et qualification	0	5	**5**	4	5	**9**
Autres lois	78	29	**107**	50	21	**71**
TOTAL	3 763	1 726	5 489	4 348	1 897	6 245

2008-2009	Ouverts			Fermés		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 572	1 089	**3 661**	2 329	928	**3 257**
Loi sur les normes du travail	1 873	642	**2 515**	2 014	798	**2 812**
Lois - construction et qualification	88	83	**171**	108	88	**196**
Loi 30	9	1	**10**	9	0	**9**
Autres lois	33	19	**52**	54	21	**75**
TOTAL	4 575	1 834	6 409	4 514	1 835	6 349

Il faut toutefois noter qu'en décembre 2010, la Commission a été saisie de 128 demandes d'ordonnances en vertu de l'article 7 de la Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant ainsi que de 4 336 plaintes déposées en vertu de l'article 55 de cette même loi par des RSG. La Commission a décidé de gérer ces dossiers en n'ouvrant qu'un seul dossier d'ordonnance en vertu de l'article 7 et un seul dossier de plainte en vertu de l'article 55 pour chacun des bureaux coordonnateurs visés par l'une ou l'autre des demandes. La Commission a ainsi ouvert 256 dossiers au lieu de 4 464, étant donné qu'il s'agit là de dossiers dont l'origine est la même.

2009-2010	Ouverts			Fermés		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 561	1 212	**3 773**	2 477	1 503	**3 980**
Loi sur les normes du travail	1 745	515	**2 260**	1 805	665	**2 470**
Lois - construction et qualification	72	64	**136**	84	76	**160**
Loi 30	0	5	**5**	0	6	**6**
RTF/RI	155	57	**212**	142	52	**194**
RSG	95	64	**159**	90	64	**154**
Artistes	12	0	**12**	1	0	**1**
Autres lois	75	16	**91**	54	17	**71**
TOTAL	4 715	1 933	6 648	4 653	2 383	7 036

2010-2011	Ouverts			Fermés		
	Mtl	Qc	Total	Mtl	Qc	Total
Code du travail	2 195	1 087	**3 282**	2 232	1 088	**3 320**
Loi sur les normes du travail	1 966	557	**2 523**	1 641	552	**2 193**
Lois - construction et qualification	93	66	**159**	80	76	**156**
Loi 30	14	6	**20**	8	0	**8**
RTF/RI	49	19	**68**	55	21	**76**
RSG	44	272	**316**	41	18	**59**
Artistes	1	0	**1**	10	0	**10**
Autres lois	113	22	**135**	68	18	**86**
TOTAL	4 475	2 029	6 504	4 135	1 773	5 908

À la lecture des résultats, on constate une diminution du nombre de dossiers ouverts par rapport à l'année précédente, soit 144 dossiers de moins ou 2,2 %. Cette différence s'explique par la diminution de 144 demandes déposées en vertu de la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant, étant donné que des reconnaissances avaient déjà été accordées pour plusieurs établissements publics au cours de l'année précédente.

On constate aussi une diminution de 491 demandes déposées en vertu du Code du travail, soit 13 % de moins que l'année précédente. Cette diminution s'explique en bonne partie parce que le nombre de dossiers de l'année 2009-2010 était élevé en raison du dépôt de nombreuses requêtes en changement de nom de certains syndicats de même que par plusieurs requêtes en révocation de ces mêmes syndicats qui en ont profité pour mettre à jour le statut de certaines accréditations. Par contre, il y a une augmentation de 263 plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail, soit 11,6 % de plus par rapport à l'année précédente. Toutefois, le nombre de plaintes reçues en 2010-2011, soit 2 523, est comparable à celles reçues en 2008-2009, soit 2 515 plaintes.

Depuis
le 1er avril 2010,
la Commission
applique son
nouveau plan
stratégique
2010-2015.
Pierre Cloutier,
commissaire

2 Le rappel du Plan stratégique et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Depuis le 1er avril 2010, la Commission applique son nouveau Plan stratégique 2010-2015. Ce plan s'appuie sur six orientations comportant chacune un ou plusieurs objectifs stratégiques de la Commission. Ces objectifs recoupent plusieurs des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens, reproduite à l'annexe II, ainsi que de son plan d'action de développement durable.

	Orientations	Objectifs
1	Assurer l'accessibilité des citoyens à nos services en les adaptant aux besoins de la clientèle et à l'évolution de l'environnement externe	· Livrer un nouveau site Web afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, notamment la clientèle non représentée et les personnes handicapées · Mettre en place la prestation électronique de services · Évaluer la satisfaction de la clientèle · Assurer le traitement rapide des plaintes
2	Contribuer au maintien de la paix industrielle dans les rapports collectifs du travail	· Assurer l'efficience des régimes d'accréditation et de reconnaissance · Intervenir rapidement dans le traitement des demandes d'ordonnances provisoires qualifiées d'urgentes
3	Privilégier la conciliation comme mode de résolution de conflit par l'intervention des agents de relations du travail dans tous les dossiers	· Favoriser le règlement des dossiers sans audience
4	Traiter les dossiers dans un souci constant de diligence et d'efficacité	· Convoquer et traiter rapidement les dossiers
5	Favoriser le maintien et le développement de l'expertise	· Assurer la concertation, l'échange et le transfert des compétences · S'assurer que le personnel possède les connaissances nécessaires pour accomplir ses fonctions · Maintenir un haut degré de qualité et de cohérence dans les interventions de la Commission
6	Maintenir et améliorer la reconnaissance et la qualité de vie au travail du personnel	· Mettre en place les moyens nécessaires permettant de maintenir et de développer le sentiment d'appartenance à l'organisation et la reconnaissance du personnel

Les pages suivantes présentent les indicateurs de résultats, les cibles, les résultats et les activités réalisées à l'égard de chacun des objectifs stratégiques et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Lorsque les cibles du plan 2010-2015 sont similaires aux cibles du plan stratégique précédent, les résultats sont présentés sur une base pluriannuelle de trois ans.

Isabelle Tremblay,
Secrétaire de commissaires et d'agents

3 La présentation des résultats

Dans le cadre de son Plan stratégique 2010-2015, la Commission s'est dotée de 32 cibles, dont 23 s'évaluent sur une base annuelle. La Commission a tenu compte des résultats réellement atteints au fil des ans lorsqu'elle a fixé les cibles dans son nouveau plan stratégique afin qu'elles soient suffisamment ambitieuses tout en demeurant réalistes.

Des 23 cibles annuelles, 16 sont directement en lien avec la performance opérationnelle de la Commission, alors que les 7 autres concernent des objectifs de fonctionnement interne.

À la Commission, au cours de l'année 2010-2011, 13 cibles opérationnelles sur 16 ont été atteintes ou dépassées, soit 81 %, et 6 cibles internes annuelles sur les 7 prévues ont été atteintes, soit 86 %. En ce qui concerne les 9 autres cibles à réaliser au cours de la période visée par le Plan stratégique 2010-2015, les 3 cibles prévues pour l'année 2010-2011 ont été atteintes.

Le texte qui suit présente les résultats détaillés et les explications quant à l'atteinte ou non des cibles fixées.

Orientation 1

Assurer l'accessibilité des citoyens à nos services en les adaptant aux besoins de la clientèle et à l'évolution de l'environnement externe

Objectif 1 : Livrer un nouveau site Web afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle, notamment la clientèle non représentée et les personnes handicapées

Indicateur	Cibles
Livraison du nouveau site Web	Mettre en ligne un nouveau site Web d'ici la fin de l'année 2010
	Rendre le site Web conforme aux normes gouvernementales d'accessibilité pour les personnes handicapées d'ici 2011

Le 25 novembre 2010, la Commission mettait en ligne son nouveau site Web. La refonte du site était rendue nécessaire en raison de l'ajout, au cours des dernières années, de nombreuses compétences. Ce nouveau site de la Commission a fait l'objet de commentaires positifs de la clientèle. La cible fixée est donc atteinte.

D'autre part, au cours du développement de son nouveau site, la Commission s'est assurée qu'il respecte les différents standards gouvernementaux d'accessibilité aux personnes handicapées. Pour ce faire, un contrat a été octroyé à une firme spécialisée dans ce domaine et qui a jugé le site de la Commission conforme aux normes. La cible est donc atteinte.

Objectif 2 : Mettre en place la prestation électronique de services

Indicateur	Cibles
Services électroniques rendus disponibles	Identifier, d'ici le printemps 2012, les services qui pourraient être rendus par voie électronique et analyser l'opportunité de le faire
	Implanter les services électroniques retenus d'ici l'année 2014

Bien que les résultats attendus en lien avec cet objectif sont à moyen terme, la Commission a amorcé, au cours de la dernière année, sa réflexion quant à certains services qui pourraient être rendus par voie électronique. Par ailleurs, la clientèle de la Commission peut maintenant déposer des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance de cette façon.

Objectif 3 : Évaluer la satisfaction de la clientèle

Indicateurs	Cibles
Suivi des plaintes par le Bureau de direction	Rendre compte au Bureau de direction, au moins quatre fois par année, des plaintes et des commentaires formulés par la clientèle afin d'adapter, le cas échéant, les façons de faire
Maintenir, de façon continue, les échanges avec les partenaires sur la prestation de services	Nombre de rencontres
Effectuer un sondage sur la satisfaction de la clientèle au cours de l'année 2012	Réalisation du sondage et analyse des résultats

Le secrétaire et directeur général de la Commission rend compte aux membres du Bureau de direction de l'état des dossiers de plaintes et du suivi donné. Au cours de l'année 2010-2011, ce sujet a été présenté à quatre reprises lors d'une rencontre formelle. Aucune des trois plaintes fondées n'a engendré de changement majeur aux pratiques de la Commission. Seuls certains rappels auprès des personnes concernées ont été nécessaires.

Par ailleurs, afin de s'assurer de répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, la Commission rencontre régulièrement des représentants de ses partenaires syndicaux et patronaux ainsi que des représentants du Barreau. Ces rencontres ont pour but de les tenir informés des activités de la Commission, de bien cerner leurs besoins et leurs attentes ainsi que d'évaluer leur degré de satisfaction quant aux services offerts. Au cours de l'année, la direction de la Commission a tenu 16 rencontres avec différents partenaires et représentants de la clientèle, dont des rencontres régulières avec certains comités du Barreau de Montréal. À chaque occasion, ces rencontres permettent à la direction d'apprécier la qualité des services rendus par la Commission lors des échanges avec les participants.

Objectif 4 : Assurer le traitement des plaintes

Indicateur	Cible	Résultat
Délai de traitement des plaintes	Répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables	100 %

En 2010-2011, la Commission a reçu 14 plaintes formelles concernant la qualité de ses services, comparativement à 9 au cours de l'année précédente, soit 5 de plus.

Considérant que ces plaintes, fondées ou non, sont l'expression d'une insatisfaction, la Commission les comptabilise et y donne systématiquement suite. L'objectif est de répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables suivant leur dépôt. Au cours de l'année, toutes les plaintes ont été traitées à l'intérieur de ce délai. Les délais moyen et médian de réponse ont été de 3 jours ouvrables comparativement à 8 et 5 jours respectivement l'an dernier.

Ainsi, la Commission répond à l'engagement présenté dans sa Déclaration de services aux citoyens qui prévoit un délai maximum de réponse de 15 jours ouvrables.

Philippe Gagnon,
agent de relations du travail

Traitement des plaintes de la clientèle

Le tableau ci-dessous illustre les plaintes traitées en 2010-2011 en comparaison de l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non fondé de celles-ci. La plainte fondée, ou fondée en partie, est celle qui requiert une intervention directe pour corriger la situation.

MOTIFS	Plaintes 2009-2010				Plaintes 2010-2011			
	Fondée	Non fondée	Référée	TOTAL	Fondée	Non fondée	Référée	TOTAL
Accès à nos locaux	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
Audience	0	0	0	**0**	0	1	0	**1**
Décision	0	2	0	**2**	0	1	0	**1**
Délai (Code)	0	0	0	**0**	0	0	2*	**2**
Délibéré	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
Autres motifs	0	1	0	**1**	1	0	0	**1**
Comportement du personnel	1	2	0	**3**	1	2	0	**3**
Lieu d'audience	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
Lois, règlements et procédures	1	0	0	**1**	0	2	0	**2**
Mise au rôle	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
Qualité du service	0	1	0	**1**	0	0	0	**0**
Traitement administratif	1	0	0	**1**	1	3	0	**4**
TOTAL	**3**	**6**	**0**	**9**	**3**	**9**	**2**	**14**

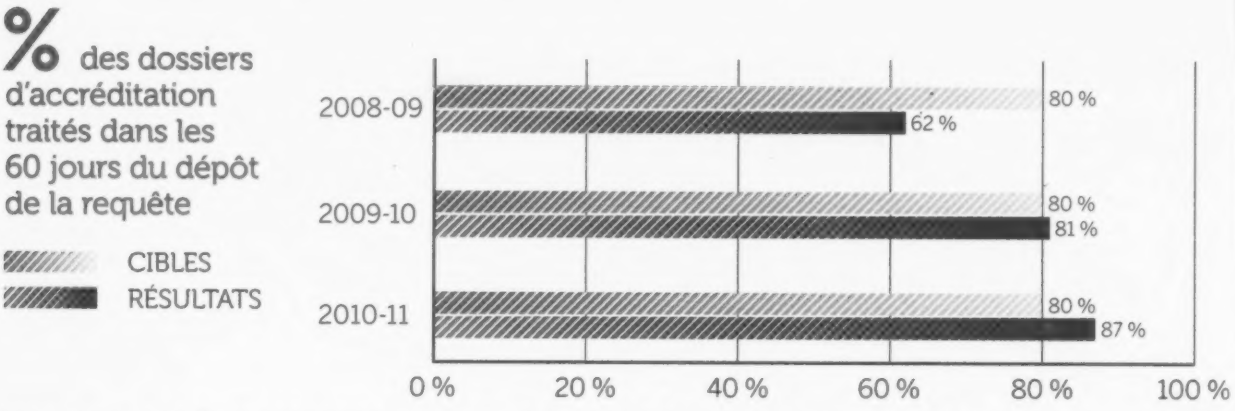
* Tribunal d'arbitrage de la fonction publique et Greffe des tribunaux d'arbitrage du secteur de l'éducation

Orientation 2

Contribuer au maintien de la paix industrielle dans les rapports collectifs du travail

Objectif 1 : Assurer l'efficience des régimes d'accréditation et de reconnaissance

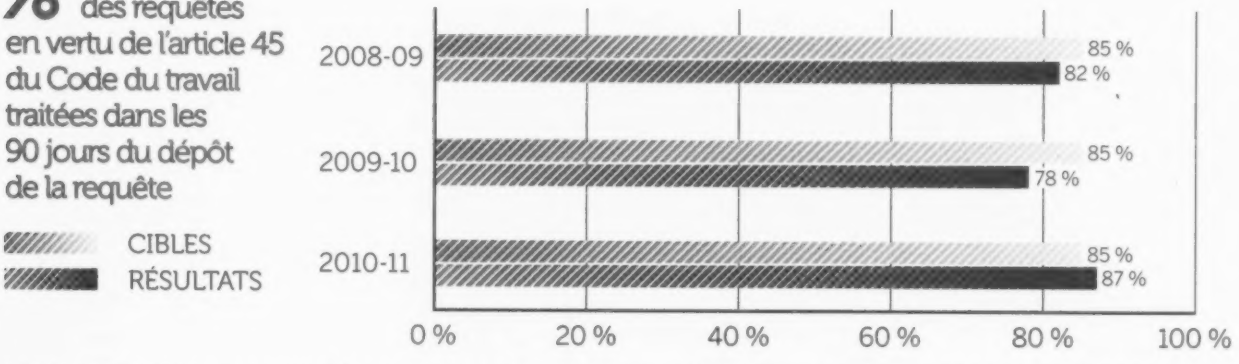
% des dossiers d'accréditation traités dans les 60 jours du dépôt de la requête



En 2008-2009, les résultats de 18 % inférieurs à la cible s'expliquaient par le dépôt de 116 requêtes en accréditation visant les responsables d'un service de garde en milieu familial et de 11 requêtes visant les ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires en santé. Toutefois, en raison de l'adoption de deux nouvelles lois instituant de nouveaux régimes de reconnaissance dans ces secteurs, la Commission ne pouvait traiter ces requêtes à l'intérieur d'un délai de 60 jours de leur réception, ce qui explique le délai d'alors.

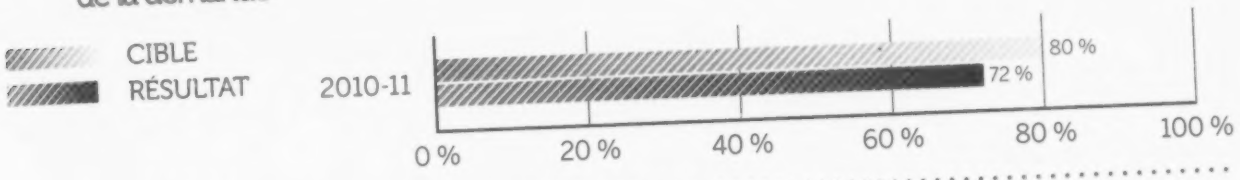
Au cours de la dernière année, la Commission a réussi à traiter 87 % des requêtes en accréditation déposées en vertu du Code du travail en moins de 60 jours de leur réception pour un volume de 399 requêtes. La cible est donc dépassée de 7 %. Il s'agit d'une amélioration de 6 % par rapport à l'année précédente.

% des requêtes en vertu de l'article 45 du Code du travail traitées dans les 90 jours du dépôt de la requête



En 2010-2011, la Commission a traité 87 % des requêtes en transmission de droits et obligations en moins de 90 jours de leur réception à la Commission, pour un volume de 215 requêtes. La cible est donc dépassée de 2 %.

% de demandes en matière de personnes responsables d'un service de garde (RSG) et en matière de ressources intermédiaires (RTF/RI) traitées dans les 60 jours du dépôt de la demande



Cette année, la Commission a été saisie de 21 demandes de reconnaissance en matière de RSG et de 33 en matière de RTF/RI. De ces 54 demandes, 39 ont été traitées en moins de 60 jours et 15 en plus de 60 jours de leur dépôt, pour un résultat de 72 %. La cible n'est donc pas atteinte par 8 %.

Ces résultats s'expliquent par les délais de traitement prévus par la loi. En effet, une fois qu'une demande de reconnaissance est déposée à la Commission, le ministre concerné dispose d'une période de 20 jours pour transmettre à l'association et à la Commission la liste des RSG ou des RTF/RI, ce qui laisse moins de 40 jours à la Commission pour compléter le traitement de la requête.

Par ailleurs, après vérification de la demande par un agent de relations du travail, si un vote est nécessaire, celui-ci sera réalisé par la poste, en raison de la dispersion géographique des différents RSG et RTF/RI. Conséquemment, un vote postal nécessite au minimum une semaine de préparation (modalites, impression des documents, etc.), suivi d'une période d'environ trois semaines pour permettre aux personnes visées de voter. Ces délais permettent donc difficilement de rendre une décision dans les 60 jours de la réception de la demande lorsqu'un vote est nécessaire. De plus, comme le nombre de demandes est relativement bas, il suffit que quelques dossiers fassent l'objet d'un vote pour que la cible établie ne soit pas atteinte.

Objectif 2 : Intervenir rapidement dans le traitement des demandes d'ordonnances provisoires qualifiées d'urgentes

Indicateur	Cible	Résultat 2010-2011
Pourcentage des demandes d'ordonnances urgentes convoquées rapidement	Offrir rapidement une date d'audience, à la convenance des parties, pour toute demande jugée urgente	100 %

La Commission des relations du travail peut intervenir par voie d'ordonnance de la nature d'une injonction à l'occasion de conflits de travail ou lorsqu'il s'agit de sauvegarder les droits des parties. Lorsqu'elle est appelée à intervenir dans ce type de demande, la Commission évalue tout d'abord l'urgence d'intervenir. Si elle en vient à la conclusion qu'il est urgent d'intervenir, elle fixe rapidement une date d'audience, à la convenance des parties, qui peut se tenir la journée même du dépôt ou dans les jours qui suivent.

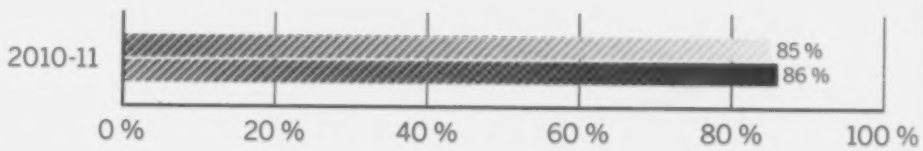
En 2010-2011, la Commission a été saisie de 168 demandes d'ordonnances, dont 29 ont été jugées urgentes et les parties ont été convoquées rapidement. Le délai moyen de convocation de ces demandes est de 4 jours. La cible fixée est atteinte.

Orientation 3

Privilégier la conciliation comme mode de résolution de conflit par l'intervention des agents de relations du travail dans tous les dossiers

Objectif 1 : Favoriser le règlement des dossiers sans audience

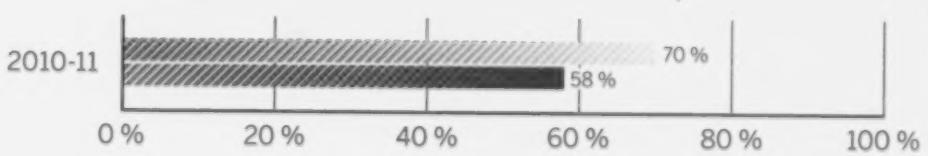
% de requêtes touchant les rapports collectifs de travail en vertu du Code du travail traitées sans la tenue d'une audience



CIBLE
RÉSULTAT

Au cours de l'année 2010-2011, la Commission a réussi à traiter 86 % des requêtes déposées en vertu du Code du travail touchant les rapports collectifs de travail, principalement celles en lien avec le régime d'accréditation syndicale. La cible est donc dépassée de 1 %.

% de plaintes touchant les rapports individuels de travail en vertu du Code du travail traitées sans la tenue d'une audience

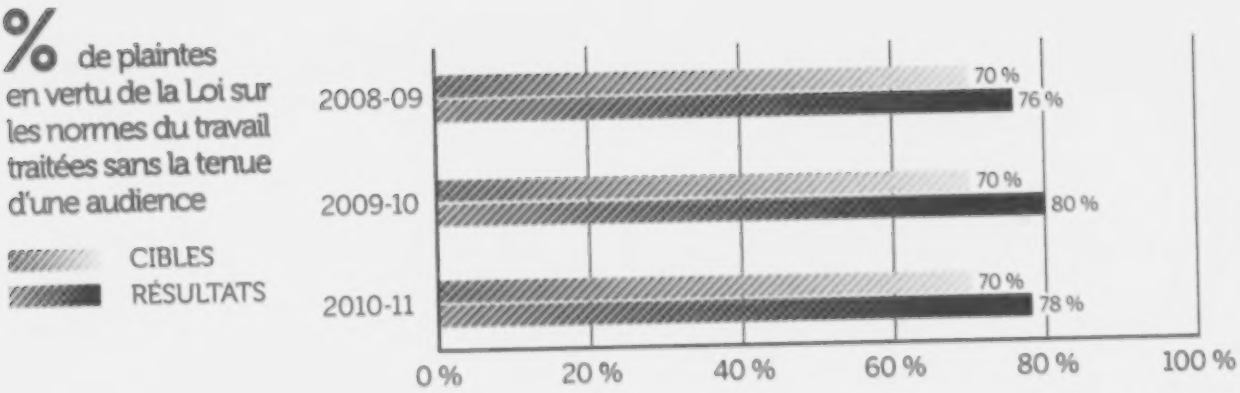


CIBLE
RÉSULTAT

Les plaintes touchant les rapports individuels du travail déposées en vertu du Code du travail proviennent de salariés ayant subi des mesures à la suite de l'exercice d'un droit protégé par le Code du travail (art. 15 et 16) et de salariés syndiqués se plaignant de leur syndicat (art. 47.2 et suivants). La Commission a constaté qu'il était toujours très difficile de régler un haut pourcentage de plaintes déposées en vertu des articles 47.2 et suivants. Le caractère particulier de ce type de plaintes où trois parties sont concernées et dont le plaignant n'est souvent pas représenté par un avocat ou un autre représentant rend plus complexe l'obtention d'un règlement en conciliation. Au cours des cinq dernières années, la cible prévue au plan stratégique précédent n'a été atteinte qu'une seule fois.

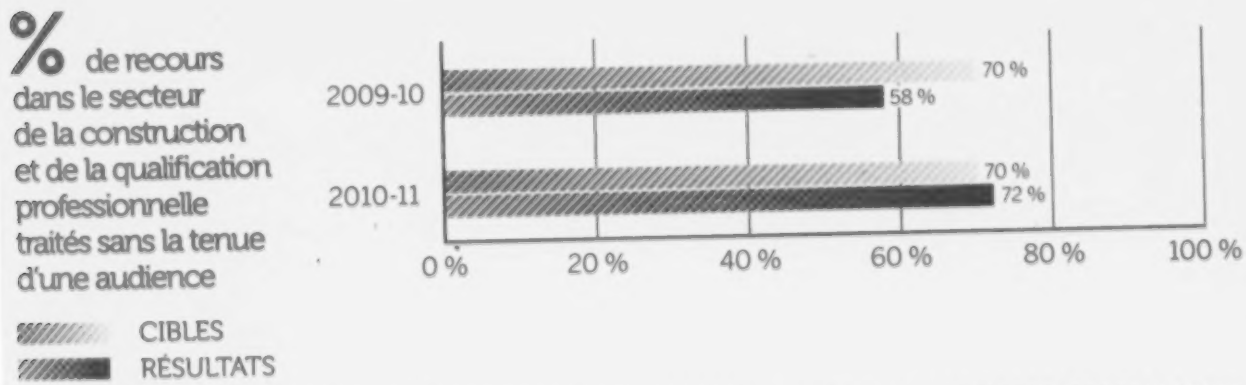
En 2010-2011, la Commission n'a réussi qu'à traiter 58 % des plaintes touchant les rapports individuels du travail déposées en vertu du Code du travail sans audience. La cible n'est donc pas atteinte par 12 %.

% de plaintes en vertu de la Loi sur les normes du travail traitées sans la tenue d'une audience



Le taux de règlement sans audience des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail est demeuré relativement stable au cours des trois dernières années. La cible pour l'année 2010-2011 a été dépassée de 8 %. Il s'agit d'une légère baisse de 2 % par rapport à l'année précédente.

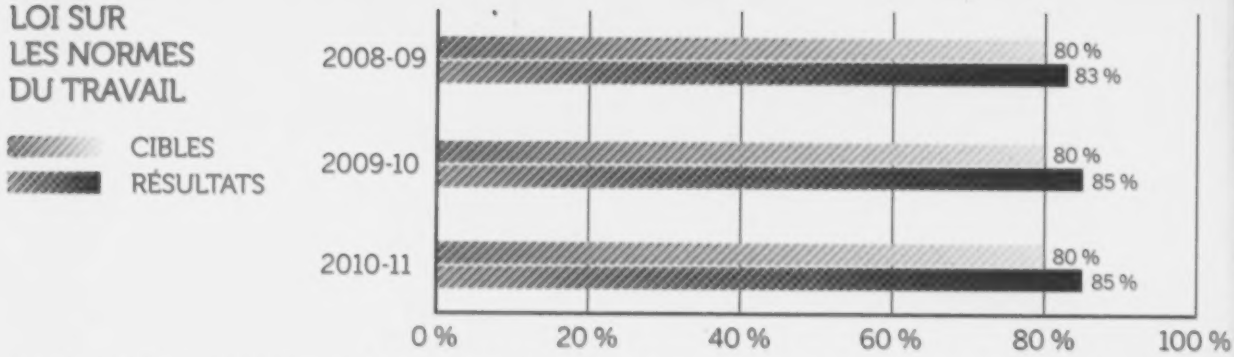
% de recours dans le secteur de la construction et de la qualification professionnelle traités sans la tenue d'une audience



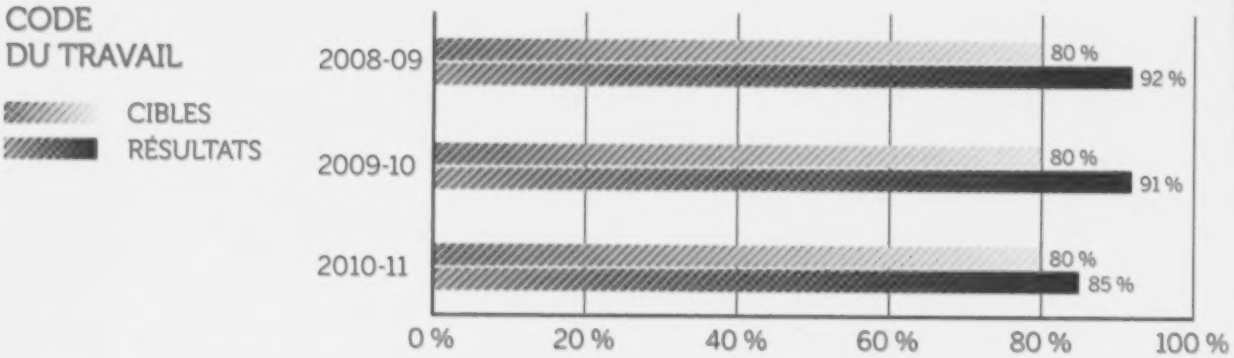
Au cours de la présente année, la Commission a réussi à traiter 72 % des recours dans le secteur de la construction et de la qualification professionnelle sans que la tenue d'une audience ne soit nécessaire. La cible est donc dépassée de 2 % et il s'agit d'une amélioration de 14 % par rapport à l'année précédente.

NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS EN MOINS DE 365 JOURS

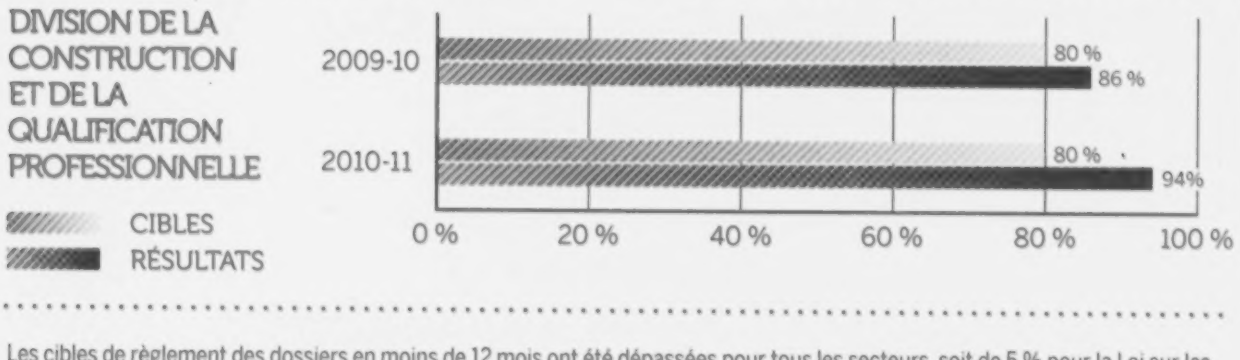
LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL



CODE DU TRAVAIL

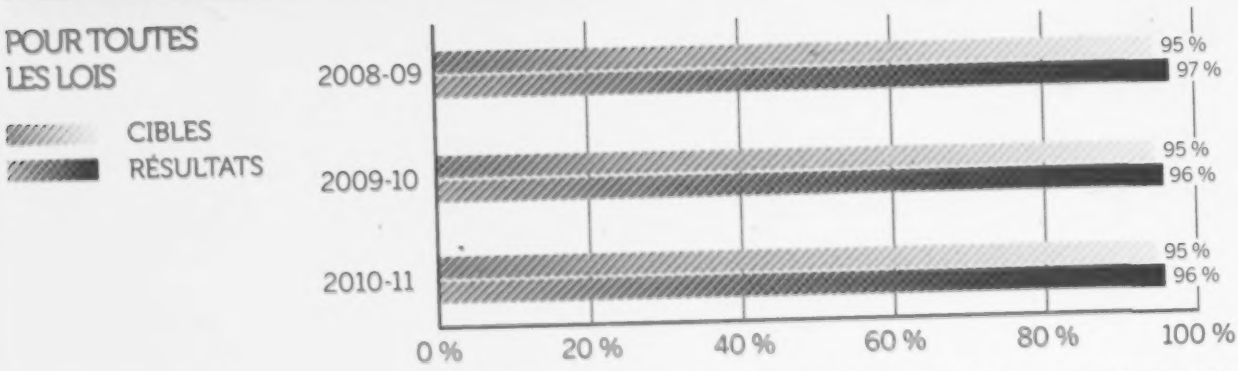


DIVISION DE LA CONSTRUCTION ET DE LA QUALIFICATION PROFESSIONNELLE



Les cibles de règlement des dossiers en moins de 12 mois ont été dépassées pour tous les secteurs, soit de 5 % pour la Loi sur les normes du travail et le Code du travail et de 14 % pour les lois du secteur de la construction et de la qualification professionnelle.

NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES DANS LES 90 JOURS DE LA MISE EN DÉLIBÉRÉ



La Commission a toujours eu des attentes élevées quant au respect du délai de 90 jours de la mise de l'affaire en délibéré pour rendre une décision. Tout comme les années précédentes, la cible de 95 % a été dépassée.

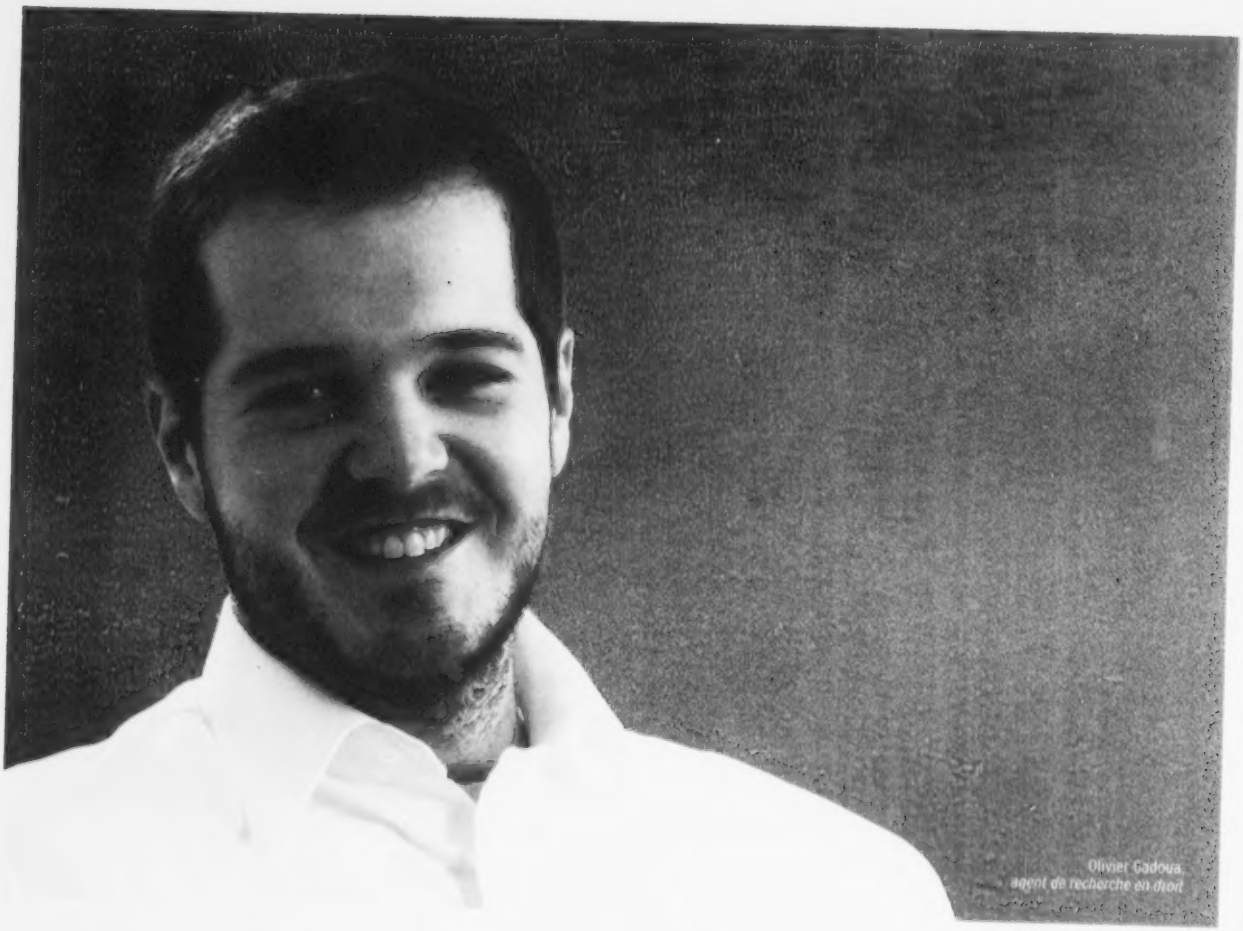
Orientation 5

Favoriser le maintien et le développement de l'expertise

Objectif 1 : Assurer la concertation, l'échange et le transfert des compétences

Indicateur	Cible
Plan de relève des effectifs	Adopter et mettre en place un programme de relève des effectifs et de formation d'ici janvier 2011

Afin de donner suite à cet engagement, la Commission a réalisé un exercice de gestion et de planification de la main-d'œuvre. Ce dernier a permis d'analyser, sur une période de trois ans, les mouvements de personnel anticipés ainsi que de cibler, entre autres, les vulnérabilités de l'organisation. Au terme de cette étude, le Bureau de direction de la Commission a adopté un plan d'action sur trois ans visant à minimiser les impacts des départs prévus et à assurer un transfert d'expertise ainsi que la formation du nouveau personnel.



Olivier Gadoua,
agent de recherche en droit

Objectif 2 : S'assurer que le personnel possède les connaissances nécessaires pour accomplir ses fonctions

Indicateur	Cibles
Formation et outils	Dispenser la formation requise sur la réalité des diverses clientèles
	Dispenser la formation requise sur les processus et plans d'action de la Commission
	Refondre l'intranet afin qu'il devienne l'outil principal de référence pour le personnel d'ici la fin de 2012

L'adoption de la Loi mettant en oeuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette a eu des impacts du côté de la formation. En effet, la Commission se devait de réduire de 25 % par rapport à l'année précédente ses dépenses de formation. Conséquemment, un colloque de formation de deux jours destiné à l'ensemble du personnel en décembre 2010 a été annulé, ce qui a eu pour effet de diminuer le nombre de jours consacrés à la formation du personnel. Toutefois, malgré cette annulation, la Commission s'est assurée, par la tenue de rencontres régulières de son personnel des greffes, d'échanger sur les problèmes reliés au service à la clientèle et, le cas échéant, d'apporter les modifications requises aux procédures de travail.

Par ailleurs, au cours de la dernière année, des formations concernant de nouvelles procédures de travail et des modifications apportées au système informatique de mission ont été organisées lorsque nécessaires et des sessions de sensibilisation à la démarche de développement durable ont été dispensées à l'ensemble du personnel de la Commission en janvier et février 2011.

En ce qui concerne la refonte de l'intranet, la Commission commencera les travaux préparatoires au cours de la prochaine année, comme prévu au plan.

Objectif 3 : Maintenir un haut degré de qualité et de cohérence dans les interventions de la Commission

Indicateur	Cibles
Formation et outils	Tenir 8 rencontres annuelles régionales des commissaires et 3 sessions générales de formation
	Tenir 4 rencontres annuelles régionales des agents de relations du travail et 3 sessions générales de formation

Au cours de l'année 2010-2011, 16 rencontres régionales des commissaires ont été prévues au rôle de la Commission, soit 8 pour chaque région. De celles-ci, 7 rencontres ont eu lieu pour les commissaires de la région de Montréal et 6 pour la région de Québec. Certaines rencontres ont dû être annulées en raison de contraintes d'horaire.

Du côté des rencontres régionales des agents de relations du travail, 6 rencontres ont eu lieu pour la région de Montréal et 4 pour la région de Québec.

Ces rencontres permettent aux commissaires et aux agents de relations du travail d'échanger sur différents sujets d'intérêt en lien avec leur pratique. De façon générale, tous les commissaires et tous les agents disponibles sont présents à ces rencontres.

De plus, la Commission a tenu, au cours de l'année, 3 sessions générales de formation à l'intention des commissaires, des agents, des cadres et du personnel de recherche.

Orientation 6

Maintenir et améliorer la reconnaissance et la qualité de vie au travail du personnel

Objectif 1 : Mettre en place les moyens nécessaires permettant de maintenir et de développer le sentiment d'appartenance à l'organisation et la reconnaissance du personnel

Indicateur	Cibles
Qualité de vie au travail	Revoir la politique de reconnaissance de la Commission d'ici le printemps 2011
	Instaurer un plan de développement des ressources humaines d'ici 2012
	Rencontrer sur une base régulière les associations représentant le personnel et les membres de la Commission

Au cours de la dernière année, la Commission a commencé les travaux visant à revoir sa politique de reconnaissance du personnel et elle a tenu quelques rencontres avec l'association des commissaires et les représentants des clubs sociaux. Ces rencontres ont permis d'organiser, conjointement avec les clubs sociaux, les activités de reconnaissance pour les membres du personnel ayant pris leur retraite et pour ceux ayant atteint 25 ans de service dans la fonction publique.

Kim Legault, commissaire

4 L'utilisation des ressources

4.1 Les ressources humaines

Au 31 mars 2011, la Commission comptait 119 employés, soit 115 employés réguliers et 4 employés occasionnels pour une dépense totale de 110,8 équivalents temps complet (ETC).

Le nombre d'effectifs a légèrement diminué comparativement à celui de l'exercice 2009-2010. Ce changement s'explique, entre autres, par le départ à la retraite d'employés permanents.

La répartition du personnel, par catégorie d'emplois, pour les exercices 2009-2010 et 2010-2011 est la suivante :

Exercice	**2009-2010**		**2010-2011**	
Catégorie d'emplois	Effectif régulier	Effectif occasionnel	Effectif régulier	Effectif occasionnel
Dirigeants	3	-	3	-
Membres (commissaires)	36	-	36	-
Cadres supérieurs	3	-	5	-
Professionnels	37	-	32	1
Conseillère juridique	1	-	1	1
Personnel de bureau	39	2	38	2
Total	**119**	**2**	**115**	**4**

La Commission a, au cours de cet exercice, mis l'accent sur des mesures visant le développement et le maintien de l'expertise de son personnel. Elle a, entre autres, mis en place des activités permettant la formation à l'embauche ou en cours d'emploi des commissaires et l'ajustement des fonctions du personnel de bureau.

Le montant dépensé pour la formation et le perfectionnement du personnel est de 192 353 $. Ce qui correspond à 2,10 % de la masse salariale consacré à la formation et au perfectionnement du personnel de la Commission.

Formation du personnel

Exercice	2009-2010	2010-2011
Nombre de jours/personne	**5,33**	**2,34**

4.2 Les ressources informationnelles

La Commission a une entente de services en technologies de l'information avec le CSPQ. Cet accord est basé sur la philosophie et la stratégie gouvernementales qui préconisent une gestion rigoureuse des ressources informationnelles. Le bilan annuel bénéfique des réalisations de la Commission dans ce domaine découle en partie de cette entente.

Le tableau ci-dessous qui présente les débours planifiés et ceux réels en ressources informationnelles fait d'abord ressortir un écart pécuniaire positif pour le volet des projets de développement. Les deux principales raisons de cette économie sont le report de l'amélioration de son système de mission, soit « Gestion des relations du travail » (GRT), à la prochaine année financière ainsi que l'abandon de deux autres projets systémiques de moindre envergure. Ces mesures ont permis de se conformer à certaines restrictions budgétaires. Quant aux données reliées aux autres activités, elles font ressortir un léger surplus entre les prévisions et les dépenses.

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	Débours planifiés	Débours réels	Écart
Projets de développement	926 000 $	264 500 $	661 500 $
Autres activités	870 500	836 600	33 900
TOTAL	**1 796 500 $**	**1 101 100 $**	**695 400 $**

L'une des deux principales réalisations en parachèvement qui ont permis d'améliorer la qualité des services aux citoyens et aux entreprises a été la refonte de notre site Web effectuée sous la coordination de notre service des communications. Le logiciel libre Typo3 a été le système de gestion de contenu utilisé. Ce projet de développement s'imposait à la suite des décisions de l'Assemblée nationale de confier de nouvelles compétences à la Commission au cours des deux dernières années. Un contenu plus complet et un visuel mieux structuré de notre site Web permettent désormais aux internautes de naviguer aisément à travers les renseignements regroupés par secteurs d'intervention. De plus, un volet transactionnel a été ajouté à celui informationnel.

L'autre réalisation majeure ayant une incidence sur notre clientèle externe, mais qui assurera aussi le maintien de l'efficience et de l'efficacité organisationnelles de notre personnel est reliée au projet de loi nº 130 qui prévoit l'abolition du Conseil des services essentiels et le transfert de sès activités à la Commission. Étant donné que le Conseil ne possède pas de système d'information informatisé, la Commission a mis en place une version opérationnelle transitoire de son système de mission GRT pour gérer dès que requis les dossiers d'intervention du Conseil. Les travaux de modifications systémiques ont été effectués concurremment à l'adaptation de nos processus opérationnels. Une phase de consolidation des fonctionnalités de GRT et de l'infrastructure technologique du Conseil suivra l'adoption du projet de loi nº 130.

De façon plus globale, le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'évolution des projets informatiques à la Commission.

Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	Nombre de projets
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	3
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	0
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	2
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	1

En complément à cette vue d'ensemble, il est de mise de mentionner que les coûts récurrents annuels de 510 k$ prévus à l'entente conclue par la Commission avec son fournisseur de technologies de l'information couvrent uniquement le maintien et l'évolution de ses activités de continuité. La priorité est donc accordée à ce volet. Quant aux projets, ils sont traités comme des services sur demande entraînant des débours additionnels et dont la réalisation doit faire l'objet d'un commun accord entre la Commission et son fournisseur. Le nombre limité de projets inscrits à la planification annuelle des activités informationnelles de la Commission s'explique en partie par cette dépendance.

4.3 La gestion intégrée des documents

La Commission a poursuivi ses travaux visant l'implantation d'un système de gestion intégrée des documents (GID) pour ses dossiers de la catégorie de gestion. À cette fin, le plan de classification ainsi que le calendrier de conservation ont été révisés. De plus, un cadre normatif a été élaboré pour encadrer l'enregistrement institutionnel des documents. Au cours de la dernière année, des formations ont aussi été données sur le logiciel de GID dans le cadre du projet pilote et des activités relatives au transfert des documents semi-actifs. Enfin, des outils et des procédures ont été conçus pour faciliter les tâches reliées à l'utilisation du logiciel de GID.

4.4 Les ressources financières

Le budget attribué par le gouvernement du Québec à la Commission a été de 15 670 000 $ pour l'exercice financier 2010-2011.

Les résultats de cet exercice montrent des revenus totaux de 15 702 050 $. Les charges se sont élevées à 14 008 605 $.

Résultats de l'exercice clos le 31 mars 2011

Contributions :	
Ministère du Travail	6 863 300 $
Commission des normes du travail	7 582 600
Commission de la construction du Québec	1 089 300
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33 700
Régie du bâtiment du Québec	33 700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33 700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33 700
Vente de formules et de documents	6 178
Intérêts	19 301
Autres	6 571
Produits	15 702 050 $
Traitements et avantages sociaux	10 445 886
Fonctionnement	3 213 950
Amortissement	348 769
Charges	14 008 605 $
Excédent des produits sur les charges	1 693 445 $

La rémunération, qui totalise 10 445 886 $, demeure la principale dépense de la Commission, soit 74,6 % (75,2 % en 2009-2010) de ses dépenses totales. Les résultats financiers de l'exercice se soldent par un excédent de 1 693 445 $, soit une augmentation de 427 058 $ comparativement à l'excédent de l'exercice 2009-2010. Cette hausse s'explique notamment par l'application des mesures de réduction des dépenses faisant suite à l'application de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, et par une saine gestion des ressources de la Commission.

Excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2011	
Solde au début	3 890 518 $
Excédent des produits sur les charges	1 693 445 $
Solde à la fin	**5 583 963 $**

L'excédent de 1 693 445 $ porte l'excédent cumulé à la fin, à un solde de 5 583 963 $ au 31 mars 2011.

Immobilisations acquises au cours de l'exercice clos le 31 mars 2011	
Acquisitions d'immobilisations	490 941 $

Les acquisitions d'immobilisations par la Commission sont principalement constituées d'un développement informatique, de la refonte de son site Web et de l'aménagement de ses locaux de Montréal en vue de l'intégration du Conseil des services essentiels prévue le 1er octobre 2011.

4.4.1 Le financement des services publics

La Politique de financement des services publics adoptée par le gouvernement du Québec prévoit que la Commission doit évaluer systématiquement les coûts de tous les services pour lesquels une tarification aux utilisateurs est exigée. À la Commission, tous les services liés à sa mission sont gratuits, seuls les revenus provenant de la vente de formules et de documents sont tarifés pour des revenus totaux de 6 178 $ en 2010-2011.

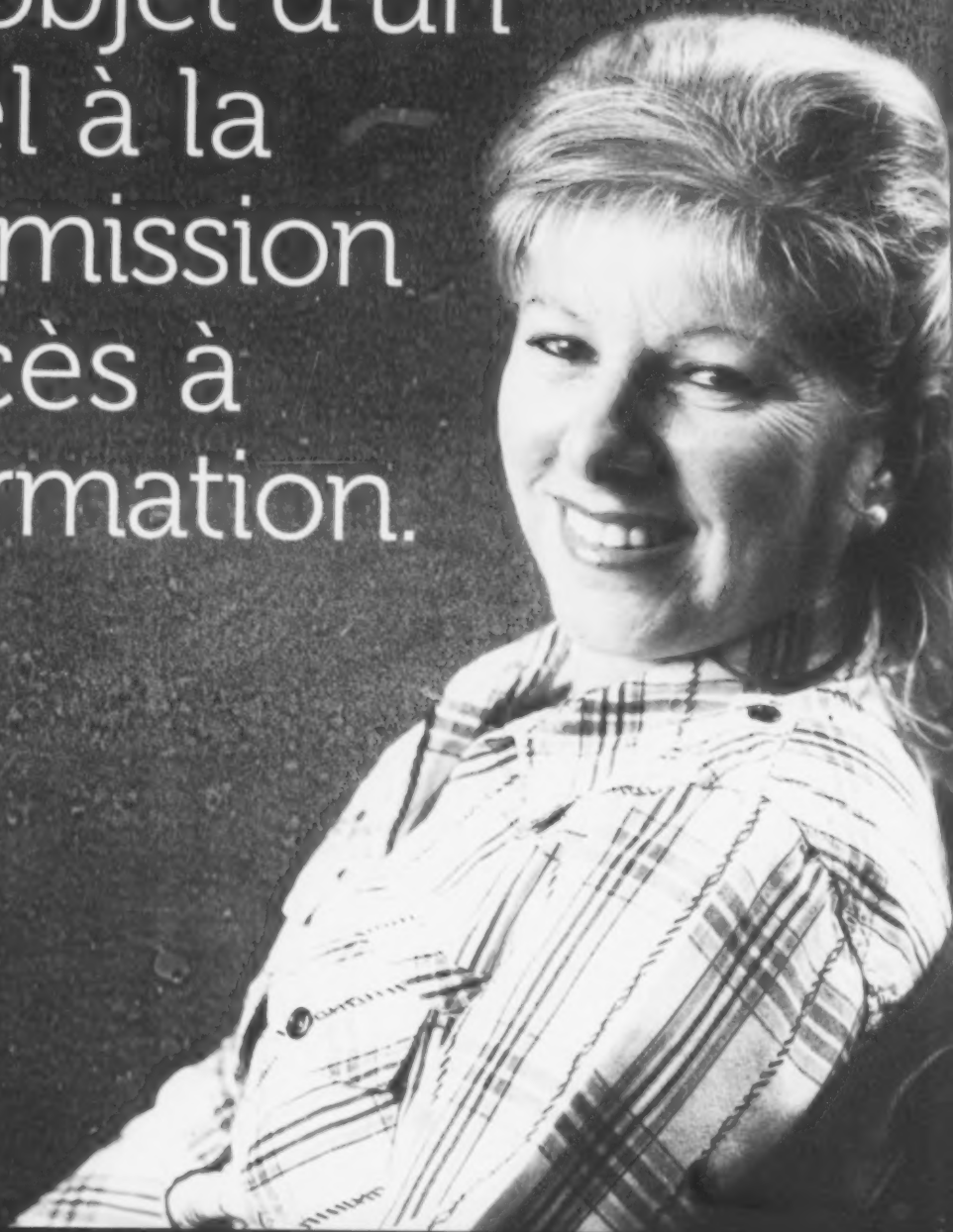
Les tarifs exigés par la Commission sont ceux fixés par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Ces tarifs sont indexés annuellement.

Par ailleurs, la Commission loue à l'occasion ses salles d'audience et de réunion à une clientèle autre que les ministères et organismes du gouvernement du Québec.

4.4.2 Politique d'application des mesures de réduction des dépenses 2010-2014

À la suite de l'adoption de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, la Commission s'est dotée d'une politique sur la réduction et le contrôle des dépenses qui lui a permis de respecter les efforts financiers prévus par cette loi.

Aucune des demandes de l'année 2010-2011 n'a fait l'objet d'un appel à la Commission d'accès à l'information.



Carole Gilbert,
technicienne en droit

5 L'application des politiques gouvernementales

5.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Afin de répondre aux obligations du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, la Commission présente son bilan annuel en deux parties, avant et après le 29 novembre 2010.

Au cours de la période du 1er avril au 28 novembre 2010, la Commission a reçu dix demandes d'accès aux documents. Six d'entre elles ont été acceptées, trois ont été refusées et une a été retirée après discussion avec le demandeur.

Entre le 29 novembre 2010 et le 31 mars 2011, la Commission a répondu à huit demandes d'accès aux documents. De ces demandes, quatre ont été acceptées et quatre ont été refusées. Les articles 9, 12, 53, 54, 55 et 59 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès) ont été invoqués afin de justifier le refus d'une de ces quatre demandes. Pour les trois autres demandes refusées, la Commission ne détenait pas les documents demandés.

Aucune des demandes de l'année 2010-2011 n'a fait l'objet d'un appel à la Commission d'accès à l'information ni d'une mesure d'accommodement pour les personnes handicapées.

En matière de délai, la Commission a satisfait aux exigences de la Loi sur l'accès puisque le délai moyen de réponse a été de sept jours.

Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de la Commission a siégé au cours de la dernière année afin de faire le point sur les pratiques en vigueur. Des membres de ce comité ont participé à deux rencontres de formation du Réseau des responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels ainsi qu'au congrès 2010 de l'Association sur l'accès et la protection de l'information.

La Commission est présente à la Table d'échange et de perfectionnement des juristes des organismes gouvernementaux en accès à l'information et en protection des renseignements personnels.

5.2 L'accès à l'égalité en emploi

Au cours de l'exercice 2010-2011, aucune personne n'a été embauchée par voie de recrutement sur des postes permanents. Par contre, la Commission a embauché cinq personnes pour des contrats occasionnels. Elle a aussi accueilli deux stagiaires en droit et quatre étudiants. Elle leur a fourni tout l'encadrement nécessaire à l'acquisition d'une expérience professionnelle enrichissante.

Embauche totale au cours de la période 2010-2011

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	0	5	5	2

Nombre d'employés permanents en place au 31 mars 2011

Effectif total (personnes)	115

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011

Statuts d'emploi	Embauche totale 2010-2011	Embauche de membres des groupes cibles en 2010-2011					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	0	0	0	0	0	0	0
Occasionnels	5	0	0	0	0	0	0
Étudiants	5	2	0	0	0	2	40
Stagiaires	2	0	0	0	0	0	0

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi (communautés culturelles, anglophones, autochtones, personnes handicapées) : résultats comparatifs

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2008-2009	20	0	50	0
2009-2010	20	16,7	50	20
2010-2011	0	0	40	0

La Commission souscrit chaque année aux objectifs gouvernementaux d'embauche des membres des groupes cibles. Comme il n'y a pas eu de recrutement pour les postes permanents cette année, elle dépasse l'objectif seulement pour l'embauche des étudiants avec un taux de 40 %.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	2011 (effectif régulier : 115)		2010 (effectif régulier : 119)		2009 (effectif régulier : 121)	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	6	5,22	5	4,20	5	4,13
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Anglophones	1	0,87	1	0,84	1	0,83
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0

Danuta Brzezinska, statisticienne et webmestre

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois à la fin mars 2011

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	0,87	1	0,87	2	1,74	2	1,74	6	5,22
Autochtones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophones	1	0,87	0	0	0	0	0	0	1	0,87
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Taux d'embauche des femmes en 2010-2011 par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	0	3	4	2	9
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2010-2011	0 %	60 %	80 %	100 %	75 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2011

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	44	33	16	22	115
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	19	22	10	22	73
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	43,18 %	66,67 %	62,50 %	100 %	63,48 %

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2010 (cohortes 2011)	Automne 2009 (cohortes 2010)	Automne 2008 (cohortes 2009)
Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du PDEIPH	0	0	0

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis	0	0	0

5.3 L'application de la politique linguistique

La Commission promeut l'utilisation d'un français de qualité, conforme au bon usage, et ce, à tous les niveaux d'utilisation de la langue française. Elle est dotée d'une politique linguistique, diffusée intégralement via l'intranet de l'organisation. La Commission est aussi titulaire d'un certificat attestant sa conformité aux dispositions de la Charte de la langue française relatives à la langue de l'Administration.

Une chronique linguistique *L@psus* est aussi diffusée régulièrement.

En 2010-2011, la candidature de la Commission a été retenue par l'Office québécois de la langue française dans le cadre des Mérites du français dans les technologies de l'information pour la qualité du français de son site Web.

5.4 Le développement durable

La Commission a adopté en 2008 son premier plan d'action de développement durable et s'est donné cinq objectifs organisationnels à atteindre.

En 2009-2010, la Commission a misé sur la sensibilisation et la formation de certains membres de son personnel afin d'acquérir et de populariser des notions de développement durable auprès de l'ensemble des employés. Comme résultat qu'en 2010-2011, la sensibilisation de tous ses employés au concept de développement durable a été complétée, atteignant ainsi sa cible qui était fixée pour la fin de 2011. Plusieurs séances ont été nécessaires afin de parvenir à réunir l'ensemble des employés.

Un autre fait marquant de l'année 2010-2011 pour la Commission est sans contredit la mise en ligne en novembre 2010 de son nouveau site Web. Avec cette refonte, un travail complet de révision de l'information pour sa clientèle a été réalisé. S'ajoute à cela, la possibilité de visionner des capsules vidéo, rendant ainsi l'information sur le fonctionnement de la Commission plus accessible et, par conséquent, permettant l'atteinte d'autres cibles. Aussi, la clientèle a la possibilité de déposer directement en ligne des demandes de reconnaissances et des requêtes en accréditation.

S'ajoute aux pratiques écoresponsables dans les activités de la Commission, l'implantation d'un système de gestion intégrée des documents. Les travaux relatifs à l'implantation ont débuté en décembre 2010 et se poursuivront en 2011.

La Commission a privilégié l'emploi de papiers homologués FSC pour la publication de son rapport annuel 2009-2010. Elle a de plus choisi d'en diminuer l'impression de 50 % et invite les lecteurs à plutôt le consulter sur son site Web. La Commission privilégie dorénavant cette approche pour toutes ses publications.

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et les principes s'y rattachant.

	Gestes	Suivis
Action 1 : Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'Administration publique.	Prendre part à des formations sur le concept de développement durable.	En continu 6 formations en 2010-2011
	Adapter et offrir des activités de sensibilisation et de formation.	En continu 4 séances de sensibilisation en 2010-2011
	Diffuser des documents d'information, principalement sous forme électronique.	En continu Sensibilisation sur les concepts de développement durable par une présentation visuelle et une chronique en 2010-2011
Cibles et indicateurs	100 % du personnel rejoint d'ici la fin de 2011; s'assurer que 5 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.	
Résultats de l'année	100 % des employés ont été sensibilisés au concept de développement durable. 6 % ont reçu de la formation. Nos cibles ont donc été atteintes.	

Objectif gouvernemental 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

Objectif organisationnel 2

Augmenter la notoriété de la conciliation.

	Gestes	Suivis
Action 2 : Poursuivre la promotion de la conciliation auprès de la clientèle comme moyen de règlement de conflits.	Revoir le dépliant sur la conciliation.	L'information se retrouve sous forme électronique. Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web.
	Diffusion sur notre site Web d'une capsule vidéo d'information pour la clientèle expliquant le processus de conciliation.	Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web.
	Participation à des regroupements de conciliateurs.*	En continu 1 rencontre en 2010
Cibles et indicateurs	Régler 75 % de tous les dossiers sans audience.	81 % en 2009-2010 76 % en 2010-2011
Résultats de l'année	La Commission a atteint, encore une fois, sa cible de 75 % de dossiers réglés sans audience. * La Commission poursuit sa participation au développement de formation continue pour les médiateurs (conciliateurs) avec l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec. Deux présentations ont été faites auprès de la Centrale syndicale du Québec visant la promotion de la conciliation.	

	Gestes	Suivis
Action 3 : Informer davantage la clientèle de ses droits, de ses recours et des procédures.	Refonte de notre site Web.	Réalisé en novembre 2010.
	Révision de nos dépliants d'information.	L'information se retrouve sous forme électronique. Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web.
	Diffuser sur notre site Web une capsule vidéo d'information pour la clientèle expliquant le fonctionnement de la Commission.	Réalisé en novembre 2010.
Cibles et indicateurs	Augmentation de l'information disponible pour la clientèle.	
Résultats de l'année	Cette cible est atteinte par la refonte de notre site Web en novembre 2010. Des capsules vidéo sont mises en ligne par la même occasion. La révision et l'ajout d'information ont été effectués.	

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 3

Améliorer la santé physique et psychologique du personnel afin qu'il puisse offrir des services de qualité.

	Gestes	Suivis
Action 4 : Assurer et développer davantage de services pour offrir au personnel un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.	Faciliter la participation à des activités de santé.	En continu Tarifs préférentiels à des centres d'entraînement.
	Mettre à jour le Guide des mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et le Guide des mesures d'urgence.	En continu
	Informer et organiser des activités de rafraîchissement auprès du personnel du Guide de mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et du Guide des mesures d'urgence.	Réalisé en partie
	Diffuser des capsules d'information et de sensibilisation auprès du personnel.	En continu
	Poursuivre les possibilités d'aménagement de temps de travail.	En continu
	Ajout 2010 – Offrir une clinique de vaccination.	Réalisé 35 personnes
	Ajout 2010 – Offrir une formation de secouristes.	Réalisé 5 personnes
Cibles et indicateurs	Augmentation des activités d'ici la fin de 2013.	
Résultats de l'année	En plus de poursuivre les gestes déjà inscrits, deux nouveaux ont été ajoutés en 2010.	

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 4

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion à la Commission.

	Gestes	Suivis
Action 5 : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Adopter une politique d'acquisitions visant, autant que possible, à acquérir des biens composés de matière recyclée ou recyclable.	Retiré – La Commission a décidé de retirer l'adoption d'une politique d'acquisition puisque la majorité des achats (papiers, ordinateurs, etc.) se font par le biais du CSPQ.
	Sensibiliser et former les personnes responsables des acquisitions.	En continu
	Promouvoir la location de voitures éco-énergétiques en refusant le surclassement.	À venir
	Sensibiliser le personnel aux habitudes de conduite écoénergétiques.	À venir
	Mettre en place un mécanisme de récupération des piles.	Réalisé
	Produire des rapports, politiques, procédures, etc. sous forme électronique.	En continu
	Ajout 2009 – Site Mon espace.	En continu
	Ajout 2009 – Achat de refroidisseurs d'eau.	Réalisé
	Ajout 2009 – Achat de contenants pour matières recyclables.	Réalisé
	Ajout 2009 – Transmission des décisions au ministère du Travail, CSE et Soquij par voie électronique.	En continu
	Ajout 2010 – Rapport annuel.	Impressions certification FSC Diminution des impressions de près de 50 %.
	Ajout 2010 – Implantation d'un système de gestion intégrée des documents.	Débuté
	Ajout 2010 – Augmentation de l'utilisation de la visioconférence.	En continu Presque toutes les rencontres Québec-Montréal se sont tenues par visioconférence. (Bureau de direction, comité de gestion, comité des greffes, etc.)
Cibles et indicateurs	15 pratiques d'acquisitions écoresponsables	
Résultats de l'année	Depuis la mise en œuvre de son plan d'action, 11 nouvelles pratiques ont été instaurées.	

Objectif gouvernemental 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 5

Faciliter l'accessibilité à la justice.

	Gestes	Suivis
Action 6 : Augmenter la présence de la Commission en région.	Assurer la présence nécessaire des commissaires et des agents de relations du travail dans les régions.	En continu
	Offrir la visioconférence ou la conférence téléphonique dans certains cas.	En continu
	Diffuser sur notre site Web des capsules d'information sur le fonctionnement de la Commission.	Réalisé en novembre 2010 avec la refonte de notre site Web.
	Ajout 2010 – Dépôt en ligne des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance.	Réalisé
Cibles et indicateurs	Nombre de jours de rôle prévus en région : · Est du Québec : 115 jours. · Ouest du Québec : 130 jours.	
Résultats de l'année	En 2010-2011, 115 jours de rôle en région étaient prévus dans l'Est du Québec et 136 dans l'Ouest du Québec dépassant ainsi nos cibles.	

Annexe I

Recours formés en vertu d'autres lois

En plus des recours formés en vertu du Code du travail, la Commission connaît les recours et statue sur ceux qui sont formés en vertu des lois suivantes :

0.1 Loi sur le bâtiment
L.R.Q., c. B-1.1, art. 11.1, 164.1

1 Charte de la langue française
L.R.Q., c. C-11, art. 45 al. 2, 46 al. 2, 137.1 al. 3

2 Loi sur les cités et villes
L.R.Q., c. C-19, art. 72 al. 2

3 Code municipal du Québec
L.R.Q., c. C-27.1, art. 267.0.2 al. 2, 678.0.2.6 al. 3

4 Loi sur la Commission municipale
L.R.Q., c. C-35, art. 48 (g) al. 4

5 Loi sur les décrets de convention collective
L.R.Q., c. D-2, art. 30.1 al. 1

6 Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités
L.R.Q., c. E-2.2, art. 88.1 al. 2, 356 al. 1

7 Loi sur les élections scolaires
L.R.Q., c. E-2.3, art. 205

8 Loi électorale
L.R.Q., c. E-3.3, art. 144 al. 2, 255 al.1

9 Loi sur l'équité salariale
L.R.Q., c. E-12.001, art. 104 à 107, 109 al. 2, 110, 111 al. 3, 112, 121

10 Loi sur la fête nationale
L.R.Q., c. F-1.1, art. 17.1

11 Loi sur la fiscalité municipale
L.R.Q., c. F-2.1, art. 20, 200 al. 2

12 Loi sur la fonction publique
L.R.Q., c. F-3.1.1, art. 65 al. 2, 66 al. 4, 67 al. 3

13 Loi sur les forêts
L.R.Q., c. F-4.1, art. 256 al. 2

13.1 Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre
L.R.Q., c. F-5, art. 41.1

14 Loi sur les jurés
L.R.Q., c. J-2, art. 47 al. 2

14.1 Loi sur les mécaniciens de machines fixes
L.R.Q., c. M-6, art. 9.3

15 Loi sur les normes du travail
L.R.Q., c. N-1.1, art. 86.1, 123.4, 123.9, 123.12, 126

16 Loi sur l'organisation territoriale municipale
L.R.Q., c. O-9, art. 176.1, 176.6, 176.7 et 176.11

17 Loi sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre
L.R.Q., c. P-38.1, art. 49 al. 2. Cette loi est remplacée par la Loi sur la sécurité civile, L.R.Q., c. S-2.3, art. 129 al. 2.

18 Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction
L.R.Q., c. R-20, art. 7.7 al. 1, 21, 61.4, 65 al. 1, 74 al. 2, 75 al. 2, 80.1 al. 1, 80.2 al. 1, 80.3, 93 al. 3, 105

18.1 Loi sur le statut professionnel des artistes des arts visuels, des métiers d'art et de la littérature et sur leurs contrats avec les diffuseurs
L.R.Q., c. S-32.01, art. 15, 21, 23

18.2 Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma
L.R.Q., c. S-32.1, art. 12, 20, 22, 42.5, 56, 57, 58, 59.1

19 Loi sur les tribunaux judiciaires
L.R.Q., c. T-16, art. 5.2 al. 2

19.1 Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales
L.R.Q., c. U-0.1, art. 10, 17, 23 al. 2, 32, 76, 82 al. 2

20 Loi sur la sécurité incendie
L.R.Q., c. S-3.4, art. 154 al. 2

21 Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal
L.R.Q., c. C-37.01, art. 73 al. 2, 265.1 al. 7

22 Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec
L.R.Q., c. C-37.02, art. 64 al. 2, 229 al. 7

23 Loi sur les sociétés de transport en commun
L.R.Q., c. S-30.01, art. 73 al. 2

24 Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant les municipalités régionales de comté
L.Q. 2002, c. 68, art. 57 al. 6

25 Loi sur les services préhospitaliers d'urgence
L.R.Q., c. S-6.2, art. 43 al. 3

26 Loi sur le régime de négociation collective des procureurs aux poursuites criminelles et pénales
L.R.Q., c. R-8.1.2, art. 19

27 Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant
L.R.Q., c. R-24.0.2, art. 9, 10, 23, 26, 29, 31, 54, 127

28 Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant
L.R.Q., c. R-24.0.1, art. 7, 8, 21, 24, 27, 29, 55, 104

Annexe II

Déclaration de services aux citoyens

Notre mission

La Commission des relations du travail est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur un éventail de recours prévus dans quelque 35 lois et reliés à l'emploi, aux relations du travail individuelles et collectives, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction.

Les demandes adressées à la Commission des relations du travail concernent principalement :

- Les requêtes en accréditation syndicale et les demandes de reconnaissance.
- Les pouvoirs d'ordonnance et de réparation que le Code du travail lui accorde.
- Les questions relatives à la transmission des droits et obligations lors de la concession totale ou partielle d'une entreprise.
- Les plaintes des salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit.
- Les différentes plaintes reliées à l'emploi, telles celles résultant de congédiement sans cause juste et suffisante ou pour un des motifs interdits par la Loi sur les normes du travail ou les plaintes issues des autres lois qu'elle applique.
- Les recours pouvant être exercés par certains cadres municipaux.
- Les requêtes relatives à la délivrance des certificats de compétence ou de qualification dans les métiers de la construction.
- Les plaintes et requêtes relatives à l'exercice de la liberté syndicale dans l'industrie de la construction.

Nos valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Commission met de l'avant les valeurs suivantes :

La cohérence
La cohérence est essentielle à la qualité de nos interventions, plus particulièrement en matière décisionnelle.

Le respect
Le respect se manifeste dans la considération, la courtoisie et la diligence dont nous faisons preuve dans l'exercice de nos fonctions.

La transparence
La transparence est une valeur incontournable pour un tribunal administratif soucieux de bien informer sa clientèle.

Ces valeurs forment un tout avec celles de l'administration publique québécoise que sont la compétence, l'intégrité, l'impartialité et la loyauté.

Nos services

La vérification
Si vous déposez une requête en accréditation syndicale, une demande de reconnaissance ou une requête en révocation, un agent de relations du travail sera mandaté pour effectuer toutes les vérifications nécessaires.

La conciliation
Un agent de relations du travail, aussi appelé conciliateur, communiquera avec vous pour vous proposer nos services de conciliation. Cette démarche est toujours libre et volontaire et nécessite l'accord de toutes les parties au dossier.

L'audience
S'il n'est pas possible de régler le dossier en conciliation, votre cause sera entendue par un commissaire, aussi appelé un juge administratif, qui rendra une décision. Cette décision est sans appel.

Nos engagements

Courtoisie et respect

- Vous êtes traité avec courtoisie et avec tout le respect auquel vous avez droit lors de vos communications avec notre personnel.
- Le personnel qui s'adresse à vous s'identifie clairement et vous accorde toute l'attention que votre situation exige ou vous dirige vers l'organisme approprié.

Accessibilité

- Nos bureaux sont ouverts sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi.
- Vous pouvez vous adresser directement à une personne lorsque vous téléphonez durant les heures d'ouverture.
- Vous pouvez nous joindre par téléphone sans frais.
- Pour déposer une demande d'ordonnance uniquement, une ligne d'urgence est disponible jusqu'à 21 h, du lundi au vendredi, et de 9 h à 17 h les fins de semaine et les jours fériés.
- Nos formulaires, nos documents d'information, nos registres des requêtes en accréditation et des demandes de reconnaissance ainsi que nos décisions motivées sont accessibles à nos bureaux et sur notre site Web (www.crt.gouv.qc.ca).
- Vous pouvez déposer votre requête ou plainte à nos bureaux ou nous la transmettre par la poste ou par télécopieur. Seules les requêtes en accréditation et les demandes de reconnaissance peuvent nous être acheminées par courriel.
- Sur demande, nos services peuvent être offerts en anglais conformément à notre politique linguistique.
- L'accès à nos locaux répond aux normes de la Régie du bâtiment du Québec à l'égard des personnes handicapées.
- Différentes mesures d'adaptation de l'information écrite sont aussi disponibles.
- Sur demande écrite, nous fournirons les services d'un interprète en langage des signes pour une personne ayant une déficience auditive.

Célérité

- Au bureau, nous veillerons à ce que votre attente ne dépasse pas vingt minutes. Si nous étions dans l'impossibilité de respecter cet engagement, nous vous informerons du délai prévu.
- Au téléphone, nous vous répondrons le plus rapidement possible compte tenu de l'achalandage.
- Si vous laissez un message, nous vous rappellerons au plus tard dans un délai d'un jour ouvrable.
- Par courriel, nous répondrons à vos demandes d'information dans un délai de deux jours ouvrables.
- Par courrier, nous répondrons à vos demandes d'information dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Sur rendez-vous, nous vous donnerons accès à votre dossier sur place.

Confidentialité

- Nous assurons le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- Si votre dossier se règle en conciliation, ce règlement demeure confidentiel. Par contre, si une décision est rendue par un commissaire, elle est publique.

Nous nous engageons aussi dans le cadre

D'une conciliation prédécisionnelle :

- À ce que le conciliateur aide les parties au dossier à trouver un règlement conforme à la loi et satisfaisant pour tous.

D'une audience :

- À vous convoquer formellement par écrit, en vous indiquant l'endroit, la date et l'heure de l'audience, et ce, dans les meilleurs délais.
- À vous expliquer en début d'audience, le déroulement de celle-ci si vous n'avez pas de représentant en mesure de le faire.
- À ce que la décision soit rendue dans les 90 jours de la mise de l'affaire en délibéré.

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services

Si, malgré tous nos efforts, vous avez un motif d'insatisfaction à exprimer ou des commentaires à formuler sur la qualité de nos services, nous vous invitons à nous en faire part.

Le responsable des plaintes veille à ce que toute plainte soit traitée dans votre meilleur intérêt, et ce, dans un délai de quinze jours ouvrables à la suite de sa réception. Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous communiquerons avec vous pour vous en expliquer la raison.

Par ailleurs, nous vous informons que le fait d'être insatisfait d'une décision rendue par la Commission ne constitue pas un motif de plainte de nos services.

Vous pouvez formuler votre plainte par écrit. Décrivez brièvement la situation, en ayant soin d'inscrire le numéro de dossier de la Commission, s'il y a lieu.
Expédiez-la par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur Claude Métivier
Responsable des plaintes
Commission des relations du travail
900, boulevard René-Lévesque Est, 5e étage
Québec (Québec) G1R 6C9

ou par courriel à : plaintes@crt.gouv.qc.ca

Votre collaboration est essentielle

Pour nous aider à respecter nos engagements, votre collaboration est essentielle :

- Lorsque vous avez un représentant ou si vous changez de représentant, assurez-vous que nous en sommes avisés.
- Si vous déménagez, n'oubliez pas de nous informer de votre nouvelle adresse et de votre nouveau numéro de téléphone le plus tôt possible.

En constante amélioration

Afin d'améliorer sa prestation de services, la Commission effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion. Nous nous engageons aussi à mettre périodiquement à jour notre Déclaration de services aux citoyens en fonction de l'évolution des besoins, des attentes et du degré de satisfaction de notre clientèle.

Pour nous joindre

Les services de la Commission des relations du travail sont gratuits et offerts dans toutes les régions du Québec.

Québec

900, boulevard René-Lévesque Est, 5e étage
Québec (Québec) G1R 6C9

Téléphone : 418 643-3208
Sans frais : 1 866 864-3646
Télécopieur : 418 643-8946

Courriel : crtq@crt.gouv.qc.ca

Montréal

35, rue de Port-Royal Est, 2e étage
Montréal (Québec) H3L 3T1

Téléphone : 514 864-3646
Sans frais : 1 866 864-3646
Télécopieur : 514 873-3112

Courriel : crtm@crt.gouv.qc.ca

Annexe III

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

États financiers de l'exercice
clos le 31 mars 2011

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des relations du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activité concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Commission, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Robert Côté
Président
Québec, le 11 juillet 2011

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Commission des relations du travail, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, les états des résultats, l'excédent cumulé et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des relations du travail au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et législatives

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance,
FCA auditeur
Québec, le 11 juillet 2011

Commission des relations du travail

Résultats de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
PRODUITS		
Contributions		
Gouvernement du Québec		
Ministère du Travail	6 863 300 $	7 113 200 $
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33 700	33 700
Commission des normes du travail	7 582 600	7 792 800
Commission de la construction du Québec	1 089 300	1 194 300
Régie du bâtiment du Québec	33 700	33 700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33 700	33 700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33 700	33 700
Vente de formules et de documents	6 178	6 800
Intérêts	19 301	-
Autres	6 571	22 616
CHARGES	**15 702 050**	**16 264 516**
Traitements et avantages sociaux	10 445 886	11 272 157
Transport et communication	345 310	445 637
Services professionnels et techniques	1 285 771	1 325 761
Loyers	1 516 114	1 472 995
Fournitures et approvisionnements	66 755	110 437
Créances douteuses	-	213
Intérêts sur la dette à long terme	-	43 712
Amortissement des immobilisations	348 769	327 217
	14 008 605	**14 998 129**
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**1 693 445 $**	**1 266 387 $**

Excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
Solde au début	3 890 518 $	2 624 131 $
Excédent des produits sur les charges	1 693 445	1 266 387
SOLDE À LA FIN	**5 583 963 $**	**3 890 518 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Commission des relations du travail

Bilan au 31 mars 2011

	2011	2010
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	600 $	600 $
Créances	1 200 187	3 352
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 3)	8 346 135	7 776 234
Frais payés d'avance	61 343	39 850
	9 608 265	7 820 036
Immobilisations (note 4)	2 052 109	1 909 937
	11 660 374 $	**9 729 973 $**
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais à payer	994 086 $	809 444 $
Produits perçus d'avance	210 200	-
Provision pour vacances (note 6)	1 075 057	1 081 626
	2 279 343	1 891 070
Provision pour allocations de transition (note 6)	2 008 726	1 954 712
Provision pour congés de maladie (note 6)	1 788 342	1 993 673
	6 076 411	5 839 455
EXCÉDENT CUMULÉ	5 583 963	3 890 518
	11 660 374 $	**9 729 973 $**

ENGAGEMENTS (note 8)

ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN (note 10)

Pour la Commission

Robert Côté
Président

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	1 693 445 $	1 266 387 $
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	348 769	327 217
Variation nette des éléments hors caisse liés à l'exploitation :		
Créances	(1 196 835)	4 128
Frais payés d'avance	(21 493)	157 350
Créditeurs et frais à payer (excluant le montant relatif aux immobilisations soit 308 580 $ pour 2011 et 76 640 $ pour 2010)	(47 298)	(45 264)
Produits perçus d'avance	210 200	-
Variation nette des provisions pour :		
Allocations de transition	54 014	425 988
Vacances	(6 569)	(80 770)
Congé de maladie	(205 331)	(133 254)
Flux de trésorerie lié aux activités d'exploitation	828 902	1 921 782
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Débours relatifs aux acquisitions d'immobilisations	(259 001)	(532 247)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	-	(1 095 959)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	569 901	293 576
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	7 776 834	7 483 258
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 7)	**8 346 735 $**	**7 776 834 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Commission des relations du travail

Notes complémentaires de l'exercice clos le 31 mars 2011

1 Constitution, objet et financement

La Commission des relations du travail (la Commission), constituée par le *Code du travail* (L.R.Q., chapitre C-27), est un tribunal indépendant, spécialisé dans les domaines des relations du travail et de la construction au Québec. Son mandat consiste à statuer avec diligence et efficacité sur tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail, tant individuelles que collectives, au statut de l'artiste, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction. Elle est chargée d'assurer l'application diligente et efficace du *Code du travail*, d'exercer les autres fonctions prévues au même Code, à la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1) ainsi que dans quelque 35 autres lois qui lui accordent compétence. De plus, elle a le pouvoir notamment de rendre des ordonnances et d'assister les parties dans la recherche d'un règlement négocié en offrant ces services de conciliation prédécisionnelle.

Le financement de la Commission est constitué des sommes suivantes :

- les sommes versées par la ministre du Travail sur les crédits alloués à cette fin par le Parlement;
- les sommes versées par la Commission des normes du travail en vertu de l'article 28.1 de la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1);
- les sommes versées par la Commission de la construction du Québec en vertu de l'article 8.1 de la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* (L.R.Q., chapitre R-20);
- les sommes versées par la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment du Québec, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et deux corporations mandataires visées à l'article 129.3 de la *Loi sur le bâtiment* (L.R.Q., chapitre B-1.1) dont le montant et les modalités de versement sont déterminés, pour chacun, par le gouvernement;
- les sommes perçues en application du tarif des droits, honoraires et autres frais afférents aux demandes, plaintes, recours ou documents déposés auprès de la Commission ou aux services rendus par celle-ci.

Commission des relations du travail

Notes complémentaires de l'exercice clos le 31 mars 2011

2 Méthodes comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Commission utilise prioritairement le Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier. La préparation des états financiers de la Commission par la direction, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments faisant l'objet d'une estimation sont la durée de vie utile des immobilisations et les provisions pour allocation de transition, congés de maladie et vacances. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Immobilisations
Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée de vie utile respective :

Améliorations locatives	10 à 15 ans
Mobilier de bureau	5 ans
Matériel et équipements informatiques	3 à 5 ans
Développement informatique	5 ans

L'amortissement d'un système débute le mois suivant sa mise en service.

Dépréciation des immobilisations
Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Commission de fournir des biens et services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattache à l'immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Constatation des produits
Les contributions sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Régimes de retraite
La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux étant donné que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie
Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Trésorerie et équivalents de trésorerie
La politique de l'entité consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Commission des relations du travail

Notes complémentaires de l'exercice clos le 31 mars 2011

3 Avance au Fonds consolidé du revenu

L'avance au Fonds consolidé du revenu porte intérêts au taux préférentiel (3 %) réduit de 2,50 %, lequel représente un taux de 0,5 % au 31 mars 2011 (nul pour 2010).

4 Immobilisations

	2011							2010
	Améliorations locatives en cours de réalisation	Améliorations locatives	Mobilier de bureau	Équipements informatiques	Développement informatique	Développement informatique en cours de réalisation	Total	Total
Coût des immobilisations								
Solde au début	-$	2 289 638 $	223 447 $	696 354 $	1 029 748 $	265 177 $	4 504 364 $	4 230 499 $
Acquisitions	197 813	28 545	-	37 054	110 307	117 222	490 941	446 569
Dispositions	-	-	-	(99 524)	(292 092)	-	(391 616)	(172 704)
Transfert	-	-	-	23 577	241 600	(265 177)	-	-
Solde à la fin	197 813 $	2 318 183 $	223 447 $	657 461 $	1 089 563 $	117 222 $	4 603 689 $	4 504 364 $
Amortissement cumulé								
Solde au début	-	1 151 142 $	189 366 $	534 942 $	718 977 $	-$	2 594 427 $	2 439 914 $
Amortissement de l'exercice	-	129 010	16 372	94 154	109 233	-	348 769	327 217
Incidence des dispositions	-	- -	-	(99 524)	(292 092)	-	(391 616)	(172 704)
Solde à la fin	-$	1 280 152 $	205 738 $	529 572 $	536 118 $	-$	2 551 580 $	2 594 427 $
Valeur nette comptable	**197 813 $**	**1 038 031 $**	**17 709 $**	**127 889 $**	**553 445 $**	**117 222 $**	**2 052 109 $**	**1 909 937 $**

5 Avance sur le Fonds consolidé du revenu

La Commission dispose d'une avance autorisée sur le Fonds consolidé du revenu, échéant le 31 mai 2016, d'un montant n'excédant pas 3 500 000 $. Les montants prélevés porteraient intérêts au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada. Aucune avance n'a été effectuée au 31 mars 2011.

Commission des relations du travail

Notes complémentaires de l'exercice clos le 31 mars 2011

6 Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite
Les membres du personnel de la Commission des relations du travail participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2011, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 8,19 % à 8,69 % de la masse salariale et le taux pour le RRPE est passé de 10,54 % à 11,54 %. Le taux pour le RRF est demeuré à 7,25 % tout au long de l'exercice.

Les cotisations de la Commission imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 673 704 $ (660 104 $ pour 2010).
Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour allocations de transition
Les allocations de transition sont payables aux commissaires dont le mandat n'est pas renouvelé ou qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Selon le *Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission des relations du travail* (L.R.Q., chapitre C-27, r.6), cette allocation correspond généralement à un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

	2011	2010
Solde au début	1 954 712 $	1 528 724 $
Charge de l'exercice	54 014	425 988
Solde à la fin	**2 008 726 $**	**1 954 712 $**

Commission des relations du travail

Notes complémentaires de l'exercice clos le 31 mars 2011

6 Avantages sociaux futurs (suite)

Provision pour congés de maladie et vacances

	2011			2010
	Congés de maladie	Vacances	Total	Total
Solde au début	1 993 673 $	1 081 626 $	3 075 299 $	3 289 323 $
Charge de l'exercice	344 556	933 658	1 278 214	1 136 048
Prestations versées au cours de l'exercice	(549 887)	(940 227)	(1 490 114)	(1 350 072)
Solde à la fin	**1 788 342 $**	**1 075 057 $**	**2 863 399 $**	**3 075 299 $**

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base notamment des estimations et des hypothèses économiques à long terme.

	2011		2010	
	RREGOP	RRPE	RREGOP	RRPE
Taux d'indexation	3,70 %	3,43 %	3,85 %	3,85 %
Taux d'actualisation	4,06 %	2,33 %	4,35 %	3,29 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	9 ans	3 ans	9 ans	6 ans

7 Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constitués des éléments suivants :

	2011	2010
Encaisse	600 $	600 $
Avance au Fonds consolidé du revenu	8 346 135	7 776 234
	8 346 735 $	7 776 834 $
Intérêts encaissés au cours de l'exercice	12 728 $	- $
Intérêts versés au cours de l'exercice	-	43 712

Commission des relations du travail

Notes complémentaires de l'exercice clos le 31 mars 2011

8 Engagements

La Commission s'est engagée à verser des sommes en vertu de différentes ententes de services. Le montant total des engagements est de 1 167 350 $ (1 328 224 $ pour 2010). Voici le détail des versements au cours des cinq prochains exercices :

	2012	2013	2014	2015	2016
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	325 450 $	- $	- $	- $	- $
Centre de services partagés du Québec	510 000	-	-	-	-
Société immobilière du Québec	259 500	-	-	-	-
Société québécoise d'information juridique	10 275	-	-	-	-
Autres	16 963	15 183	15 183	11 242	3 554
Total	**1 122 188 $**	**15 183 $**	**15 183 $**	**11 242 $**	**3 554 $**

9 Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

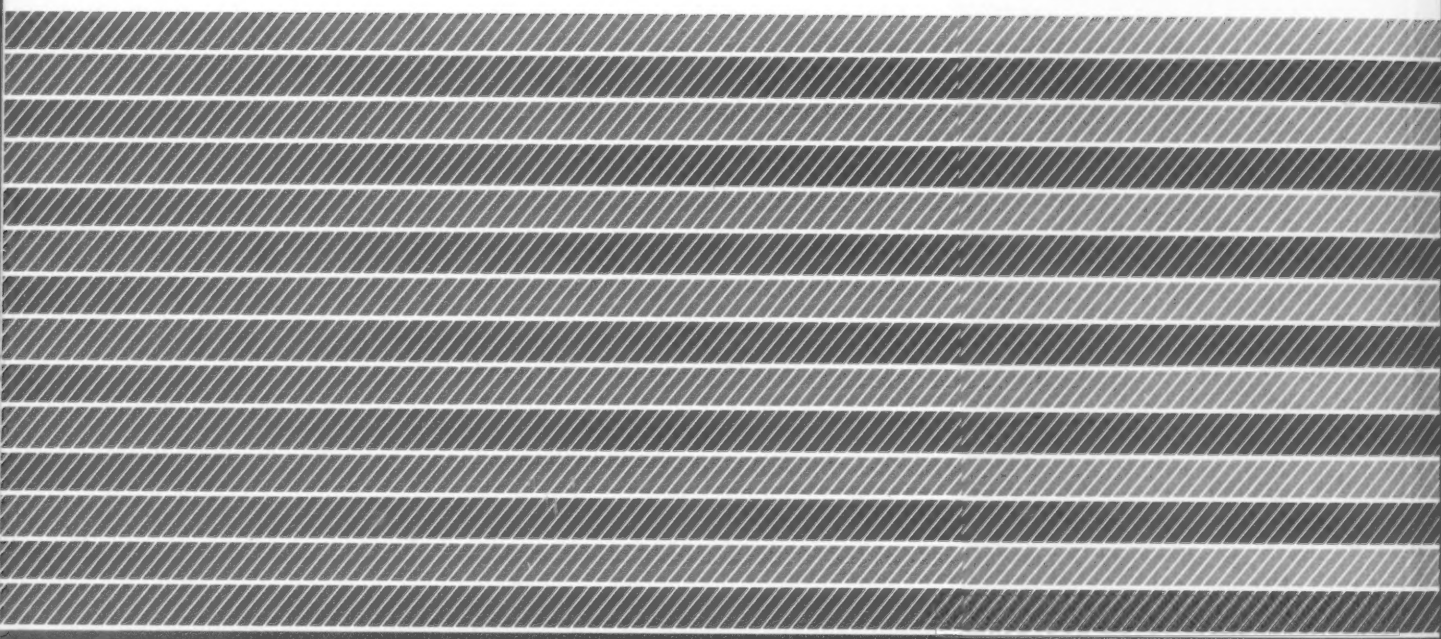
10 Événement postérieur à la date du bilan

Transfert des responsabilités du Conseil des services essentiels

La *Loi abolissant le ministère des Services gouvernementaux et mettant en œuvre le Plan d'action 2010-2014 du gouvernement pour la réduction et le contrôle des dépenses en abolissant et en restructurant certains organismes et certains fonds* (2011, chapitre 16) sanctionnée le 13 juin 2011, abolit le Conseil des services essentiels et transfère ses fonctions à la Commission des relations du travail.

11 Chiffres de l'exercice précédent

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin que leur présentation soit conforme à celle adoptée pour l'exercice courant.



Commission
des relations
du travail

Québec